Приложение N 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «ЮРЭСК» за 2016 год

1. Общая информация о филиале

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№ п/п	Наименование зоны энергоснабжения	Отчетный период	Количество потребителей услуг										
			по уровням напряжения и типу потребителей								по категориям надежности		
			юридические лица				физические лица				I	II	III
			ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН			
1.1.	Централизованная зона энергоснабжения	по состоянию на 31.12.2015	-	9	1 120	2 786	-	-	1	93 186	43	174	96 885
1.2.		по состоянию на 31.12.2016	-	9	1 350	3 021	-	-	1	102 730	31	150	106 930
2.1.	Децентрализованная зона энергоснабжения	по состоянию на 31.12.2015	-	-	3	382	-	-	-	4 684	8	34	5 027
2.2.		по состоянию на 31.10.2016	-	-	4	335	-	-	-	4 033	7	31	4 334

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№ п/п	Наименование зоны энергоснабжения	Отчетный период	Количество точек поставки			Количество вводных устройств в многоквартирных дома	Количество безхозяйственных объектов электросетевого хозяйства	Количество приборов учета с возможностью дистанционного сбора данных
			точек поставки всего	точек поставки, оборудованных приборами учета электроэнергии				
				физические лица	юридические лица			
1.1.	Централизованная зона энергоснабжения	по состоянию на 31.12.2015	107 395	93 024	13 836	3 024	2 087	35 200
1.2.		по состоянию на 31.12.2016	118 242	102 503	14 408	2 842	1 982	33 086
2.1.	Децентрализованная зона энергоснабжения	по состоянию на 31.12.2015	5 486	4 852	773	25	-	2 731
2.2.		по состоянию на 31.10.2016	4 750	4 204	693	25	-	2 889

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства филиала АО «ЮРЭСК».

Таблица 1.3.1 Длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ)

Вид ЛЭП	2015		2016	
	Протяженность по трассе (км)			
	ЦЗ	ДЦЗ	ЦЗ	ДЦЗ
ИТОГО ВЛ				
ВЛ 0,4 кВ	1728,23	233,28	1753,91	-
ВЛ 6-20 кВ	1341,06	60,45	1532,29	-
ВЛ 35 кВ	393,66	-	393,66	-
ВЛ 110 кВ	283,62	-	283,62	-
ВЛ 220 кВ	-	-	-	-
ИТОГО КЛ				
КЛ 0,4 кВ	781,21	4,45	800,67	-
КЛ 6-20 кВ	668,23	0,60	698,98	-
КЛ 35 кВ	4,65	-	9,01	-
КЛ 110-220 кВ	-	-	-	-

Таблица 1.3.2 Количество подстанций 6(10)-220 кВ

	2015		2016	
	Количество (шт)			
	ЦЗ	ДЦЗ	ЦЗ	ДЦЗ
ИТОГО				
ИТОГО ПС	28	-	29	-
ПС 35 кВ	13	-	14	-
ПС 110 кВ	14	-	14	-
ПС 220 кВ	1	-	1	-
ТП 6-20/35-0,4 кВ	1272	97	1352	-

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства филиала АО «ЮРЭСК».

Таблица 1.4

Оборудование	Доля оборудования со сверхнормативным сроком эксплуатации		
		2015	2016
Силовые трансформаторы 35-220 кВ (>25 лет)	Всего	56	58
	выраб. норм.срок	0	2
	%	0	3,4
Высоковольтные выключатели 35-220 кВ (>25 лет)	Всего	131	136
	выраб. норм.срок	28	28
	%	21,4	20,6
ВЛ 35-220 кВ (>35 лет)	Всего	31	32
	выраб. норм.срок	0	0
	%	0	0

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по филиалу в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи	0,5052	0,5832	15,45

	электрической энергии ($П_{SAIDI}$)			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIFI}$)	0,2826	0,1751	-38,04
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 – 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 – 20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)			
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($П_{SAIDI, план}$)	-	-	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 – 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 – 20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства)	-	-	-

	($П_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 – 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 – 20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($П_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 – 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 – 20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($П_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 – 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 – 20 кВ)			

4.4	НН (до 1 кВ)			
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

Отсутствует информация для заполнения данной таблицы, так как при плановых ремонтных работах ограничения не вводились.

Таблица 2.2

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIFI}$				Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $П_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $П_{SAIFI, план}$				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

1																			
2																			
…																			
n	Всего по сетевой организации																		

2.3. Мероприятия, выполненные АО «ЮРЭСК», в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Выполнение ремонтной программы.

Ремонт оборудования подстанций и линий электропередачи в 2016 г. выполнен в полном объеме в соответствии с программой ремонтов.

Табл. 2.3. Выполнение текущего ремонта по основным видам оборудования

№ п/п	Наименование работ услуг (работ)	Ед. изм.	ЦЗ				ДЦЗ			
			2015 год		2016 год		2015 год		2016 год	
			План на год	Факт на год	План на год	Факт на год	План на год	Факт на год	План на год	Факт на год
1	**Текущий ремонт**									
1.1	Однотрансформаторные КТП 6-20 кВ, БКТП 6-10 кВ с тр-рами до 250 кВА	шт.	73	73	66	66	16	16	-	-
1.2	Однотрансформаторные ТП, КТП 6-20 кВ с тр-рами от 320 до 1000 кВА	шт.	85	85	60	60	4	4	-	-
1.3	Двухтрансформаторные ТП, КТП 6-20 кВ с тр-рами до 250 кВА	шт.	13	13	21	21	-	-	-	-
1.4	Двухтрансформаторной ТП, КТП 6-20 кВ с тр-рами от 320 до 1000 кВА	шт.	66	66	55	55	1	1	-	-

1.5	РП 6-20 кВ с количеством ячеек до 6 шт.	шт.	4	4	-	-	-	-	-	-
1.6	РТП 6-20 кВ с двумя трансформаторами мощностью 320-1000 кВА	шт.	-	-	1	1	-	-	-	-
1.7	ПС 110 кВ	шт.	2	2	2	2	-	-	-	-
1.8	ПС 35 кВ	шт.	2	2	-	-	-	-	-	-
1.9	ВЛ 0,4 кВ	км	283,9	283,9	200,9	200,9	104,67	104,67	-	-
1.10	ВЛ 6-20 кВ Одноцепные	км	289,3	289,3	196,0	196,0	31,74	31,74	-	-
1.11	ВЛ 6-20 кВ Двухцепные	км	14,4	14,4	-	-	-	-	-	-
1.12	ВЛ 35-110 кВ Одноцепные	км	112,8	112,8	18,2	18,2	-	-	-	-
1.13	ВЛ 35-110 кВ Двухцепные	км	7,2	7,2	-	-	-	-	-	-
1.14	КЛ 0,4 кВ	км	279,9	279,9	-	-	3,355	3,355	-	-
1.15	КЛ 6-35 кВ	км	194,7	194,7	-	-	0,09	0,09	-	-
1.16	Батарей статических конденсаторов (БСК) и УКРМ	шт.	-	-	-	-	-	-	-	-

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

3.2. Мероприятия, выполненные АО «ЮРЭСК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению:

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям филиала АО «ЮРЭСК» представлены в таблице 3.3.

Таблица 3.3

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	860	942	+9%	138	146	+5%	58	43	-25%	17	15	-11%	нет	нет	нет	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	821	778	- 5%	142	133	- 6%	42	44	+ 4%	16	12	-25 %	нет	нет	нет	

3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
3,1	по вине сетевой организации	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
3,2	по вине сторонних лиц	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	8,6	9,2	- 7%	41	23	+ 44%	36	25	+30 %	51	38	+ 25%	нет	нет	нет	нет
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	757	889	+ 17%	105	100	- 5%	28	32	+ 14%	8	7	-12%	нет	нет	нет	нет
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	542	884	+ 63%	62	96	+ 54%	14	28	+ 100%	3	3	0%	нет	нет	нет	

7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
7,1	по вине сетевой организации	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
7,2	по вине заявителя	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	47	36	+ 23%	80	56	+ 30%	62	72	- 16%	202	30	+ 85%				

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в АО «ЮРЭСК» за 2016 году, составило _____ штук.

На заключение договоров об осуществлении технологического присоединения в отчетном периоде зарегистрировано 1146 заявок. Заявок на заключение договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии в АО «ЮРЭСК» поступило_____.

Обращений, содержащих жалобу, поступило _____ штук. Из них обоснованных жалоб в отчетном периоде составило _____штука, по ____ жалобам корректирующие мероприятия на стадии исполнения.

Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному указана в таблице 4.1.

Таблица 4.1.

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания				
		Очная форма	Заочная форма с использованием телефонной связи	Электронная форма с использованием сети Интернет	Письменная форма с использованием почтовой связи	Прочее

		2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %	2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей в ДЗО, в том числе:															
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	1490	2426	+62%	1863	2533	+36%	124	202	+63	807	1814	+124%			
1.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов															
1.6	отключение электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Жалобы															
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.2.	качество электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2	осуществление технологического присоединения	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
2.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															

2.6	отключение электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.7	дополнительные услуги															
2.8	контактная информация															
2.9	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Заявка на оказание услуг															
3.1	по технологическому присоединению	1049	1084	+3%	0	0		29	21	-27%	355	325	-8%			
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0	-	-	-	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии															
3.4	Прочие (указать)															

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в таблице 4.2.

Таблица 4.2.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2015 году	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ЦОК «Центральный»	кабинет	628012, ХМАО-Югра, г.Ханты-Мансийск, ул. Ленина, д. 52/1	(3467) 31-85-95 Приемная: доб. 9-1001 Email: csc@yuresk.r	Работа 8.00-17.00 (обед 12.00 - 13.00) Выходной сб, вс	Прием заявок, заключение договора по осуществлению технологического присоединен	560	10	0	

				u		ия, консультация и информация по всем вопросам связанным с технологическим присоединением				
2	ЦОК «Советский»	кабинет	628260, ХМАО-Югра, г. Югорск, ул. Геологов, 8	(34675)- код города Приемная: 7-04-39 Email: csc-sovetskiy@yuresk.ru	Работа 8.00-17.00 (обед 12.00 - 13.00) Выходной сб, вс	Прием заявок, заключение договора по осуществлению технологического присоединения, консультация и информация по всем вопросам связанным с технологическим присоединением	264	10	0	
3	ЦОК «Белоярский»	кабинет	628162, ХМАО-Югра, г. Белоярский, 1-ый микрорайон, д.1А	(34670) – код города Приемная ЦОК: 2-75-39 2-18-99 Email: csc-beloyarsk@yuresk.ru	Работа 8.00-17.00 (обед 12.00 - 13.00) Выходной сб, вс	Прием заявок, заключение договора по осуществлению технологического присоединения, консультация и информация	94	10	0	

						по всем вопросам связанным с технологическим присоединением				
4	ЦОК «Берёзово»	кабинет	628140, ХМАО-Югра, Березовский район, п. Березово, ул. Механическая, д. 1	(34674)- код города Приемная: 2-25-72 Email: csc-berezovo@yuresk.ru	Работа 8.00-17.00 (обед 12.00 - 13.00) Выходной сб, вс	Прием заявок, заключение договора по осуществлению технологического присоединения, консультация и информация по всем вопросам связанным с технологическим присоединением	162	10	0	
5	ЦОК «Кондинский»	кабинет	628200, ХМАО-Югра, пгт. Междуреченский, ул. Сибирская, д. 109	(34677)- код города Приемная: 34-098 Email: csc-kondinskiy@yuresk.ru	Работа 8.00-17.00 (обед 12.00 - 13.00) Выходной сб, вс	Прием заявок, заключение договора по осуществлению технологического присоединения, консультация и информация по всем вопросам связанным с технологичес	337	10	0	

						ким присоединением				
6	ЦОК «Когалым»	кабинет	628481, ХМАО-Югра, г. Когалым, ул. Дружбы народов, д. 41	(34667)- код города Приемная: 2-38-35 Email: CSC-KOGALIM@yuresk.ru	АО «ЮТЭК-Когалым», Режим работы 8.30-17.30 (обед 12.30 - 14.00) Выходной сб, вс	Прием заявок, заключение договора по осуществлению технологического присоединения, консультация и информация по всем вопросам связанным с технологическим присоединением	54	10	0	
7	ЦОК «Нягань»	кабинет	628181, ХМАО-Югра, г. Нягань, ул. Проспект Нефтянников, д. 7, строение 9	(34672)- код города Приемная: 61-000 Email: csc-nyagan@yuresk.ru	Работа 8.00-17.00 (обед 12.00 - 13.00) Выходной сб, вс	Прием заявок, заключение договора по осуществлению технологического присоединения, консультация и информация по всем вопросам связанным с технологическим присоединением	103	10	0	

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в таблице 4.3.

Таблица 4.3.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	(3467) 318595, ЦОК (табл. 4.2)
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		(3467) 318595, ЦОК (табл. 4.2)
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – заявка на технологическое присоединение – 6975 штуки.

Обращений, содержащих жалобу – 0 штуки.

Обращений, содержащих заявку на оказание услуг – 4 штук, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

4.5. В 2016 году АО «ЮРЭСК» принято ____ заявки на дополнительные платные услуги, в том числе на эксплуатацию, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя, оперативно-диспетчерское управление – _____ штук, на предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя (размещение рекламных конструкций, волоконно-оптического кабеля связи на ВЛ, предоставление автономных источников электроснабжения и пр.) – _____ штуки.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения в АО «ЮРЭСК», в 2016 году не проводились.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых

У АО «ЮРЭСК» отсутствуют договора оказания услуг по передаче электрической энергии, заключенные с конечными потребителями услуг.

4.8. В целях повышения качества обслуживания потребителей АО «ЮРЭСК» в 2016 году были проведены следующие мероприятия:

В рамках «Дорожной карты» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 г. № 1144-р, реализованы мероприятия по повышению качества услуг и обслуживания:

- Полностью переработан Стандарт организации по осуществлению процедуры ТП.

4.9. Информация по обращениям потребителей представлена в таблице 4.9.

Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за 2016 год

В целях повышения качества и доступности предоставления потребителям услуг и в соответствии с приказом Министерства энергетики РФ "О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций" от 15.04.2014 № 186 проведен опрос мнения потребителей о качестве обслуживания.

Опрос мнения потребителей услуг проводился путем письменного опроса (анкетирования).

Всего в опросе приняло участие 7 потребителей из 7.

В ходе опроса получены следующие данные:

100% респондента удовлетворены сроками обслуживания;

100% опрошенных лиц удовлетворены качеством предоставляемых услуг;

100% опрошенных лиц удовлетворены качеством поставляемой электроэнергии;

100% респондентов отмечают, что получают предупреждения об отключении электрической энергии для проведения плановых ремонтных работ;

100% опрошенных отмечают, что знают, куда обращаться в случае внезапного отключения электрической энергии;

100% опрошенных лиц отмечают, что на обращение с проблемой всегда получали ответ.

По итогам проведенного опроса можно сделать вывод о высоком уровне и качестве предоставляемых услуг.