

Список изменяющих документов
(введено Приказом Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

Информация о качестве обслуживания потребителей
ООО «Энерго» _____ услуг за 2017 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

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, заполняется в произвольной форме:

№ п.п.	2016 г	2017 г	Динамика изменения
1. Количество потребителей услуг, в том числе:	3162 СН2 – 124 НН - 3038	3635 СН2 – 168 НН - 3467	+14,96%
1.1 Юр. лица	727 СН2 – 121 НН - 606	919 СН2 – 162 НН - 757	+26,40%
1.2 Физ.лица	2435 СН2 – 3 НН - 2432	2716 СН2 – 6 НН - 2710	+11,54%

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме:

№ п.п.	2016 г	2017 г	Динамика изменения
1. Кол-во точек поставки	4100	4386	+6,98%

1.3. и 1.4. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному и уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

Уровень напряжения	Воздушные линии электропередачи (км.)			Кабельные линии электропередачи (км.)			Подстанции (шт.)		
	2016 г.	2017 г.	Динамика изменения показателя	2016 г.	2017 г.	Динамика изменения показателя	2016 г.	2017 г.	Динамика изменения показателя
6(10) кВ	64,3	60,75	3,55	298,60	291,20	7,4	176	182	6
0,22-0,4 кВ	72,50	71,40	1,1	96,40	94,20	2,2			
Уровень физического износа эл. сетей	39,35%	35,95%	3,4%	38,05%	35,25%	2,8%	47,2%	45,7%	1,5%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidi)	0,25	0,29	0,04

1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,25	0,29	0,04
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)	0,08	0,12	0,04
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,08	0,12	0,04
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) (Psaidi, план)	-	7,72	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	6,31	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	1,41	-
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) (Psaifi, план)	-	1,62	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)			

4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	1,29	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	0,33	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0

Примечание:

1 - значения показателей определяются в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 № 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный № 30988).

При этом в расчетах следует учесть, что:

N_i - количество потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, в отношении которых произошло i -ое прекращение передачи электрической энергии, в рамках технологического нарушения, шт.;

N_t - максимальное за расчетный период регулирования число потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, шт.

2 – значения показателей определяются в соответствии с примечанием 1 к пункту 2.1. При этом, продолжительность планового прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг определяется интервалом времени от момента начала плановых работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, сопровождаемых полным (частичным) ограничением режима потребления электрической энергии потребителями услуг, до момента окончания плановых работ на объектах электросетевого хозяйства данной электросетевой организации, но не превышающим интервал времени до момента восстановления режима потребления электрической энергии потребителям услуг.

3 – если по одному случаю нарушения качества электрической энергии имеется и акт контролирующей организации и решение суда учитывается только решение суда.

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Psaidi ²				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Psaifi ²				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Psaidi, план ²				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), Psaifi, план ²				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	ООО «Энерго»	—	—	0,29	—	—	—	0,12	—	—	—	6,31	1,41	—	—	1,29	0,33	0	0
n	Всего по сетевой организации	—	—	0,29	—	—	—	0,12	—	—	—	6,31	1,41	—	—	1,29	0,33	0	0

1 –указываются наименования обособленных подразделений сетевой организации, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей.

2 –значения показателей определяются в соответствии с пунктом 2.1, при этом в расчетах следует использовать количество потребителей услуг, энергопринимающие устройства которых расположены на территории эксплуатационной ответственности данного обособленного подразделения.

2.3. Для повышения качества оказания услуг по передаче электроэнергии в 2017 г. проведена реконструкция сетей ВЛ-0,4 кВ – 0,580 км. Увеличена общая мощность трансформаторных подстанций за счет строительства новых ТП общей мощностью 12,1 МВА. Построены линии электропередачи: КЛ-6/10 кВ – 8,316 км., КЛ-0,4 кВ – 2,672 км., ВЛ-0,4 кВ – 3,101 км.

3. Информация о качестве услуг
по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной 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:

Невостробованная мощность МВт за 2017 г.

№	Диспетчерское наименование трансформатора	Номинальная мощность трансформаторов, МВА	Невостробованная мощность, МВт
1	КТПн-15	0,40	0,22
2	КТПн-16	0,25	0,21
3	КТПн-17	0,32	0,26
	КТПн-18	0 40	0,00
5	КТПн-19	0,25	0,20
6	КТПн-20	0,40	0,34
7	КТПн-21	0,32	0,00
8	МТП-22	0,16	0,00
9	КТПн-23	0,63	0,45
10	КТПн-24	0,65	0,55
11	КТПн-25	0,80	0,68
12	КТПн-40	0,40	0,00
13	ТП-126	0,50	0,43
14	КТПн-26	0,80	0,00
1	КТПн-34	0,2	0,11
16	ТП-243	,26	0,57
17	ТП-245	1,26	1,07
18	КТПн-262	0,63	0,34
19	КТПн-263	0,63	0,54
20	КТПн-27	0,40	0,00

21	КТПН-28	1,26	0,00
22	РП-25	2,00	0,43
23	ТП-251	0,50	0,22
24	ТП-2501	2,00	1,03
25	ТП-233	2,00	1,30
26	ТП-236	2,00	1, 0
27	ТП-240	2 00	0,7
28	ТП-223	1,26	0,30
29	ТП-130	3,20	1,94
30	ТП-222	0,80	0,29
31	ТП-234	2,00	1,65
32	ТП-239	2,00	0,89
33	ТП-224	1,26	1,07
34	ТП-242	0,80	0,30
35	ТП-244	0,80	0,15
36	ТП-246	0,80	0,45
37	КТПН-201	0,25	0,20
38	ТП-801(202)	0,3	,27
39	КТПН-203	0, 0	0,34
0	КТПН-804(206)	0,16	0,00
41	ТП-802(207)	0,40	0,34
42	ТП-303	0,25	0,15
43	КТПН-308	0,18	0,15
44	ТП-310	0,25	0,20
45	КТПН-29	0,25	0,09
46	РП-36	0,40	0,00
47	КТПН-38	0,40	0,00
48	КТПН-3601	0,40	0,00
49	КТПН-3602	0,40	0 31
50	КТПН-3603	0, 0	0,23
1	ТП-168	0,63	0,54
52	ТП-169	0,10	0,06
53	ТП-170	0,32	0,27

54	ТП-171	0,25	0,21
55	ТП-172	0,32	0,27
56	ТП-174	0,10	0,09
57	МТП-175	0,16	0,09
58	ТП-176	0,40	0,23
59	МТП-177	0,10	0,00
60	КТПН-178	0,10	0,03
61	ТП-179	1,2	1,07
62	КТПН- 5	0,40	0,23
6	КТПН-30	0,40	0,16
64	КТПН-11	0,40	0,34
65	МТП-150	0,10	0,07
66	КТПН-154	0,40	0,00
67	РП-10	2,00	0,00
68	ТП-1001	2,00	0,96
69	КТПН-31	0,63	0,00
70	КТПН-37	0,63	0,54
71	КТПН-47	0,63	0,46
72	КТПН-901	0,25	0,00
73	КТПН-90	0,63	0, 4
74	МТП-911	0,6	0,00
75	МТП-913	0,03	0,01
76	КТПН-920	0,06	0,05
77	КТПН-921	0,06	0,00
78	КТПН-922	0,18	0,15
79	КТПН-928	0,25	0,11
80	КТПН-929	0,16	0,04
81	КТПН-930	0,25	0,10
82	КТПН-931	0,40	0,34
83	КТПН-932	0,16	0,00
84	КТПН-933	0,10	0,00
8	КТПН-934	0,10	0, 0
86	КТПН-935	0,16	0,14

87	КТПН-936	0,06	0,05
88	КТПН-937	0,04	0,01
89	КТПН-938	0,40	0,00
90	КТПН-939	0,40	0,00
91	КТПН-940	0,25	0,00
92	КТПН-941	0,16	0,14
93	КТПН-943	0,25	0,03
94	КТПН-944	0,63	0,39
95	КТПН-9	0, 5	0,08
96	КТПН-30	0,63	0,27
9	КТПН-8	0,16	0,00
98	ТП-114	1,26	0,43
99	ТП-115	2,00	0,50
100	ТП-116	1,26	0,21
101	КТПН-141	0,10	0,00
102	РП-41	2,50	1,19
103	ТП-420	2,00	1,17
104	ТП-421	2,00	0,93
105	ТП-4101	2,00	0,73
106	ТП-4102	2,00	0,78
10	Т -4103	1,26	,15
1 8	ТП-4104	,26	0,06
109	ТП-4105	0,80	0,20
110	ТП-4106	1,26	0,00
111	ТП-4107	2,00	1,70
112	ТП-4108	0,50	0,00
113	ТП-4109	5,00	4,10
114	ТП-4110	3,20	1,59
115	ТП-4111	2,00	0,75
116	ТП-4112	2,00	1,70
117	ТП-4113	2,00	1,15
118	ТП-145	2,00	0,31
119	РП-14	2,00	0 98

120	РП-22	2,00	0,00
121	ТП-228	2,00	1,16
122	ТП-230	2,00	0,35
123	ТП-231	2,00	0,98
124	ТП-214	1,26	0,61
125	ТП-215	1,26	0,00
126	ТП-216	2,00	1,70
127	РП-21	2,00	1,70
128	РП-37	2,50	1,23
129	КТПН-56	0,80	0,11
13	КТПН-57	0,2	0,01
131	ТП-315	0,80	0,46
132	ТП-317	3,20	1,55
133	ТП-318	1,26	0,36
134	ТП-327	3,20	1,48
135	ТП-3207	0,80	0,00
136	ТП-3701	0,80	0,03
137	РП-33	4,00	2,93
138	ТП-3301	2,00	1,13
139	ТП-3202	2,00	1,70
140	ТП-3203	2,00	0,87
141	ТП-319	2,00	0,90
1 2	ТП-320	2,00	0,8
143	РП-34	6,40	4,14
144	ТП-3401	2,00	0,00
145	ТП-312	1,26	0,15
146	КТПН-3/2	0,40	0,15
147	ТП-316	2,00	1,70
148	РП-32	2,00	0,00
149	ТП-3201	2,00	0,46
150	ТП-3204	2,00	0,92
151	ТП-3205	2,00	0,00
152	ТП-3206	2,00	1, 9

153	РП-38	2,00	0,45
154	ТП-40	1,26	0,59
155	РП-79	2,80	0,00
156	ТП-704	2,00	0,00
157	ТП-705	1,26	0,06
158	ТП-706	2,00	1,43
159	ТП-1(608)	0,56	0,01
160	ТП-2(609)	0,80	0,60
161	ТП-614	0,50	0,00
162	ТП-610	0,80	0,09
163	ТП-612	2,00	0,0
165	КТПн-505	0,40	0,34
166	ТП-80	2,00	0,86
167	ТП-805	0,50	0,00
168	КТПн-101	0,40	0,21

По подстанциям не указанных в данном списке, находящихся в пользовании ООО "Энерго", неостребованная мощность не имеется.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме:

В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2015 году ООО «Энерго» продолжает работу по функциональному расширению услуг, оказываемых в Центре Обслуживания Потребителей, где реализована работа по принципу «одного окна». Создан единый телефонный номер для получения консультаций и услуг по технологическому присоединению. На официальном сайте предприятия публикуется вся необходимая информация о деятельности по направлению технологического присоединения. Реализована возможность подачи заявки через сеть Интернет, а также функция «Личный кабинет», где заявитель имеет возможность ознакомиться с основными этапами и датами проведения мероприятий по своей заявке на технологическое присоединение.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам	Всего
---	------------	--	-------

	(или) решениями суда, штуки, в том числе:																
7.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	100	100	0	100	100	0	130	130	0	400	400	0	-	-	-	-

3.5. Стоимость (руб.с НДС) технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС	рублей с НДС
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	426345,77	550,00	615540,81	412878,76	1511370,55	1106046,45	2688584,10	2283266,88
			264216,13	550,00	453411,17	331636,94	1187111,27	943916,81	2364331,70	2121130,36
		ВЛ	226046,75	550,00	415241,72	303129,98	1075915,45	888318,90	2170995,54	2065532,45
			144036,75	550,00	333231,72	265964,67	925838,21	813280,28	2053771,68	1990493,83
	Нет	КЛ	275629,06	550,00	322558,58	187350,67	714640,45	444225,75	1006643,01	736228,31

				теля, %			теля, %			теля, %			теля, %			теля, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:		469			69			14			11				
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	10	1000%	0	0	0%	1	3	300%	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	397	453	114,11										0	0	0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	124	270	217,7	211	289	136,96									
1.4	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	2	200%	0	0	0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы		0			0			0			0		0	0	0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	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	ООО «Энерго»	Центр обслуживания потребителей	РФ, 443035, Самарская область, г. Самара, Минская, 25, комната 1	8 (846) 269-28-26; Горячая линия по вопросам электроснабжения: 8-800-500-43-22; tconnect@oooenergo.com	Понедельник-четверг: 07 ⁴⁵ -17 ⁰⁰ Пятница: 07 ⁴⁵ -16 ⁰⁰ сб.вс. - выходной	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: 1. осуществления технологического присоединения; 2. оказания услуг по передаче электрической энергии; 3. организации учета электрической энергии; 4. обслуживания потребителей; 5. контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики.	1315	6	3	

2	ООО «Сбыт- Энерго»									

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	Горячая линия по вопросам электроснабжения: 8-800-500-43-22; Приемная: (846) 269-28-26
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	87
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	87
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	87
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,2
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг:

Среди обращений, поступивших в 2015 году в сетевую организацию, наибольшее число обращений было зарегистрировано в категории «осуществление технологического присоединения».

Обращений, содержащих жалобу, не было.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций:

- Энергоаудит зданий, сооружений промышленных предприятий, оформление энергетического паспорта, проведение тепловизионного контроля электрооборудования сетей, зданий;
- Разработка программ энергосбережения и повышения энергетической эффективности;
- Испытания силовых кабельных линий 0,4-6 кВ, определение места повреждения силовых кабельных линий;
- Техническое обслуживание электрических сетей и электрооборудования 6/0,4 кВ;
- Пусконаладочные работы электрооборудования, устройств релейной защиты и автоматики;
- Устройство сетей электроснабжения;
- Монтаж и демонтаж опор ЛЭП, трансформаторных подстанций;
- Установка распределительных устройств, коммутационной аппаратуры, устройств защиты.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008):

Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

- перед центральным офисом организации организовано специальное выделенное парковочное место для людей с ограниченными возможностями;
- пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан обслуживаются вне очереди.

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 организаций:

Темы и результаты опросов потребителей размещены в сети интернет на официальном сайте ООО «Энерго» (www.oooenergo.com) в разделе «Раскрытие», а также на информационном стенде на бумажном носителе в пункте обслуживания потребителей.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:

- организован Центр Обслуживания Потребителей (обеспечение организации очного обслуживания потребителей, исключаящего необходимость взаимодействия потребителя с иными подразделениями сетевой организации (принцип «одного окна»);
- обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах в центре обслуживания потребителей, а также на официальном сайте сетевой организации в разделе «Технологическое присоединение» (в связи с внесением изменений в действующее законодательство);
- обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи, почтовой связи и сети Интернет согласно требованиям действующего законодательства;
- обеспечение рассмотрения обращений потребителей, поступивших в устной, письменной форме или в форме электронного документа, позволяющее обеспечить оперативное реагирование;
- проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания;
- проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания;
- обеспечение доступности обслуживания потребителей сетевой организации путем организации очного обслуживания более 45 часов в неделю, без перерыва на обед с началом рабочего дня в 7 час. 45 мин.

4.9. Информация по обращениям потребителей:

