

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

Информация о качестве обслуживания потребителей
ООО «Энерго» _____ услуг за 2020 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.	2019 г	2020 г	Динамика изменения
1. Количество потребителей услуг, в том числе:	4547 СН2 – 212 НН – 4335	4915 СН2 – 251 НН – 4684	+8,09%
1.1 Юр. лица	1081 СН2 – 205 НН – 876	1173 СН2 – 244 НН – 929	+8,5%
1.2 Физ.лица	3466 СН2 – 7 НН - 3459	3742 СН2 – 7 НН - 3755	+7,96%

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 многоквартирных домах, 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.	2019 г	2020 г	Динамика изменения
1. Кол-во точек поставки	5292	5661	+6,97%

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.)		Динамика изменения показателя, %		Кабельные линии электропередачи (км.)		Динамика изменения показателя, %		Подстанции (шт.)		Динамика изменения показателя, %
	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	2019 г.	2020 г.	
6(10) кВ	59,282	57,296	-3,35%	310,223	311,716	+0,48%	184	188			+2,17%
0,22-0,4 кВ	79,529	82,432	+3,65%	108,840	115,109	+5,76%					
Уровень физического износа эл. сетей	56	77,71	+38,77%	27,54	34,31	+24,58%	69,2	71,01			+2,62%

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		
		2019 год	2020 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidd)	0,89592	0,5225	-41,68%

1.1	ВН (110 кВ и выше)				
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,89592	0,5225		-41,68%
1.4	НН (до 1 кВ)				
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)	0,27702	0,24413		-11,87%
2.1	ВН (110 кВ и выше)				
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,27702	0,24413		-11,87%
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) (Psaifi, план)	3,83935	1,49954		-60,94%
3.1	ВН (110 кВ и выше)				
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	3,62434	1,245		-65,65%
3.4	НН (до 1 кВ)	0,21501	0,25454		+18,39%
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)	0,84694	0,32644		-61,46%
4.1	ВН (110 кВ и выше)				

4.2	СН1 (35 - 60 кВ)				
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,79913	0,289		-63,84%
4.4	НН (до 1 кВ)	0,04781	0,03744		-21,69%
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:

Ni - 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.;

Nt - 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 пунктом 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 продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Psaifi 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											
		VH	CH1	CH2	HN	VH	CH1	CH2	HN													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1	ООО «Энерго»			0,52	0,25			0,24	413			1,24	5	0,25	454		0,28	9	0,03	744	0	0
n	Всего по сетевой организации			0,522	5			0,244	13			1,245	0,254	54			0,289	0,037	44		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 2020 г. проведена реконструкция сетей КВЛ-0,4кВ – 1,4 км, КВЛ-6/10 кВ – 2,3 км. Построены и приняты на обслуживание линии электропередачи: КЛ-6/10 кВ – 1,493 км., КВЛ-0,4 кВ – 9,172 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 2020 г.

№	Диспетчерское наименование трансформатора	Номинальная мощность трансформаторов, МВА	Невостробованная мощность, МВт
1	КТПн-15	0,40	0,00
2	КТПн-16	0,25	0,00
3	КТПн-17	0,40	0,19
4	КТПн-18	0,40	0,00
5	КТПн-19	0,25	0,00
6	КТПн-20	0,40	0,32
7	КТПн-21	0,32	0,00
8	МТП-22	0,16	0,00
9	КТПн-23	0,63	0,36
10	КТПн-24	0,65	0,55
11	КТПн-25	0,40	0,03
12	КТПн-25/1	0,34	0,29
13	КТПн-40	0,40	0,00
14	ТП-126	0,40	0,00
15	КТПн-26	0,80	0,00
16	КТПн-34	0,25	0,21
17	ТП-243	1,26	0,57
18	ТП-245	1,26	0,53
19	КТПн-262	0,63	0,29
20	КТПн-263	0,63	0,12
21	КТПн-27	0,40	0,00
22	КТПн-28	1,26	0,00
23	РП-25	2,00	0,48
24	ТП-251	0,50	0,22
25	ТП-2501	2,00	1,03
26	ТП-233	2,00	0,86
27	ТП-236	2,00	1,06
28	ТП-240	2,00	0,96

29	ТП-223	1,26	0,30
30	ТП-130	3,20	1,94
31	ТП-222	0,80	0,24
32	ТП-234	2,00	0,00
33	ТП-239	2,00	1,09
34	ТП-224	1,26	0,45
35	ТП-242	0,80	0,00
36	ТП-244	0,80	0,13
37	ТП-246	0,80	0,45
38	КТПн-201	0,25	0,20
39	ТП-801(202)	0,32	0,27
40	КТПн-203	0,25	0,17
41	КТПн-804(206)	0,16	0,00
42	ТП-802(207)	0,40	0,34
43	ТП-303	0,50	0,37
44	КТПн-308	0,18	0,15
45	ТП-310	0,25	0,20
46	КТПн-29	0,25	0,21
47	РП-36	0,40	0,00
48	КТПн-38	0,40	0,00
49	КТПн-3601	0,40	0,00
50	КТПн-3602	0,40	0,00
51	КТПн-3603	0,40	0,00
52	КТПн-3604	1,26	0,97
53	КТПн-3605	0,63	0,37
54	ТП-168	0,63	0,00
55	ТП-169	0,25	0,18
56	ТП-170	0,40	0,34
57	ТП-171	0,25	0,21
58	ТП-172	0,40	0,34
59	ТП-174	0,18	0,15
60	МТП-175	0,16	0,09
61	ТП-176	0,40	0,23
62	МТП-177	0,10	0,00
63	КТПн-178	0,10	0,03
64	ТП-179	1,26	0,17
65	КТПн-35	0,40	0,23
66	КТПн-30	0,40	0,00
67	КТПн-11	0,40	0,00
68	МТП-150	0,10	0,06
69	КТПн-154	0,40	0,01
70	РП-10	1,26	0,53
71	ТП-1001	2,00	0,90

72	КТПн-31	0,63	0,00
73	КТПн-37	0,63	0,00
74	КТПн-47	0,63	0,46
75	КТПн-152	0,40	0,34
76	КТПн-163	0,25	0,21
77	КТПн-901	0,25	0,00
78	КТПн-908	0,63	0,00
79	КТПн-911	0,63	0,00
80	МТП-913	0,03	0,01
81	КТПн-920	0,06	0,00
82	КТПн-921	0,06	0,00
83	КТПн-922	0,16	0,11
84	КТПн-928	0,25	0,11
85	КТПн-929	0,16	0,04
86	КТПн-930	0,25	0,10
87	КТПн-931	0,40	0,34
88	КТПн-932	0,16	0,09
89	КТПн-933	0,10	0,04
90	КТПн-934	0,10	0,04
91	КТПн-935	0,16	0,04
92	КТПн-936	0,16	0,04
93	КТПн-937	0,04	0,01
94	КТПн-938	0,40	0,19
95	КТПн-939	0,40	0,19
96	КТПн-940	0,25	0,06
97	КТПн-941	0,16	0,04
98	КТПн-943	0,25	0,03
99	КТПн-944	0,63	0,39
100	КТПн-9	0,25	0,08
101	КТПн-301	0,63	0,22
102	КТПн-8	0,16	0,00
103	ТП-114	1,26	0,43
104	ТП-115	2,00	0,43
105	ТП-116	1,26	0,03
106	ТП-117	0,25	0,00
107	КТПн-141	0,10	0,09
108	РП-41	2,50	1,16
109	ТП-420	2,00	1,17
110	ТП-421	2,00	0,93
111	ТП-4101	2,00	0,28
112	ТП-4102	2,00	0,76
113	ТП-4103	1,26	0,57
114	ТП-4104	1,26	0,62

115	ТII-4105	0,80	0,17
116	ТII-4106	1,26	0,47
117	ТII-4107	2,00	0,42
118	ТII-4108	0,50	0,31
119	ТII-4109	5,00	4,10
120	ТII-4110	3,20	2,51
121	ТII-4111	2,00	0,46
122	ТII-4112	2,00	1,07
123	ТII-4113	1,26	0,52
124	ТII-4115	0,80	0,18
125	PII-42	2,50	0,78
126	ТII-145	2,00	0,93
127	PII-14	2,00	0,00
128	PII-22	2,00	1,48
129	ТII-228	2,00	1,16
130	ТII-230	2,00	0,32
131	ТII-231	2,00	0,98
132	ТII-214	1,26	0,31
133	ТII-215	1,26	0,00
134	ТII-216	2,00	0,49
135	PII-21	2,00	1,28
136	ТII-2102	3,20	1,09
137	ТII-2104	0,80	0,22
138	PII-37	2,50	1,23
139	КТИИ-56	0,40	0,00
140	КТИИ-57	0,25	0,11
141	ТII-315	0,40	0,12
142	ТII-317	3,20	2,52
143	ТII-318	1,26	0,36
144	ТII-327	3,20	1,54
145	ТII-3207	0,80	0,00
146	ТII-3701	0,80	0,03
147	PII-33	4,00	1,91
148	ТII-3301	2,00	0,26
149	ТII-3202	2,00	0,89
150	ТII-3203	2,00	0,89
151	ТII-319	2,00	0,90
152	ТII-320	2,00	0,80
153	PII-34	6,40	4,14
154	ТII-3401	2,00	0,49
155	ТII-3402	0,40	0,24
156	ТII-312	1,26	0,09
157	КТИИ-3/2	0,40	0,05

158	ТП-316	2,00	1,39
159	РП-32	2,00	0,23
160	ТП-3201	2,00	0,48
161	ТП-3204	2,00	1,07
162	ТП-3205	2,00	0,00
163	ТП-3206	2,00	0,64
164	РП-38	2,00	0,00
165	РП-35	1,26	0,74
166	ТП-408	1,26	0,57
167	РП-79	2,80	1,93
168	ТП-702	1,26	0,13
169	ТП-704	2,00	0,88
170	ТП-705	1,26	0,29
171	ТП-706	2,00	1,70
172	ТП-1(608)	0,56	0,00
173	ТП-2(609)	0,80	0,21
174	ТП-614	0,50	0,00
175	ТП-610	0,80	0,09
176	ТП-612	2,00	1,70
177	КТПн-2	0,63	0,01
178	КТПн-505	0,40	0,00
179	ТП-801	2,00	0,86
180	ТП-805	0,50	0,05
181	РП-51	2,50	0,33
182	ТП-5101	2,00	1,40
183	КТПн-101	0,40	0,00

По подстанциям не указанным в данном списке, находящихся в пользовании ООО «Энерго», востребованная мощность не имеется.

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

В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2020 году ООО «Энерго» продолжает работу по функциональному расширению услуг, оказываемых в Пункте 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.

Местность/300 - городская местность		16352,75	550,00	16352,75	16352,75	16352,75	2372737,10	1800796,24	4423477,82	3851536,96
		16352,75	550,00	16352,75	16352,75	16352,75	1915658,57	1394742,47	3369950,57	2849034,47
	ВЛ	16352,75	550,00	16352,75	16352,75	16352,75	1853954,94	1541405,15	3904695,66	3592145,87
Нет		16352,75	550,00	16352,75	16352,75	16352,75	1914645,91	961411,14	1914645,91	961411,14
		16352,75	550,00	16352,75	16352,75	16352,75	1152058,10	580117,24	1152058,10	580117,24
	КЛ	16352,75	550,00	16352,75	16352,75	16352,75	1050008,98	529092,68	1050008,98	529092,68
750		16352,75	550,00	16352,75	16352,75	16352,75	633275,94	300006,23	633275,94	320726,15
		16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	3794991,68	2365139,53	5352538,16	3922686,01
	КЛ	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	4088559,68	2658707,53	6139300,40	4709448,25
1000		16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	2867880,68	1438028,53	2867880,68	1438028,53
		16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	1467325,67	737751,02	1467325,67	737751,02
	КЛ	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	4748226,45	2841756,91	6305772,93	4399303,39
1250		16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	5041794,45	3135324,91	7092535,17	5186065,63
		16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	3821115,45	1914645,91	3821115,45	1914645,91
	КЛ	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	2440091,87	1224134,12	2440091,87	1224134,12
Нет		16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	5510814,27	3223050,82	7068360,75	4780597,30
		16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	5804382,27	3516618,82	7855122,99	5567359,54
	КЛ	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	4774350,22	2391263,30	4774350,22	2391263,30
Нет		16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	2440091,87	1224134,12	2440091,87	1224134,12
		16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	2440091,87	1224134,12	2440091,87	1224134,12
	ВЛ	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	16352,75	2440091,87	1224134,12	2440091,87	1224134,12

Расчет является ориентировочным. Итоговая стоимость технологического присоединения будет рассчитана сетевой организацией при подготовке договора об осуществлении

	торые ответил оператор сетевой организации		
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
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 2020 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. Меры по привлечению 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, 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.oouenergo.com) в разделе «Раскрытие», а также на информационном стенде на бумажном носителе в центре обслуживания потребителей.

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

- организован Пункт Обслуживания Потребителей (обеспечение организации очного обслуживания потребителей, включающего 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;

- обеспечение доступности обслуживания потребителей сетевой организации путем организации очного обслуживания не менее 25 часов в неделю в соответствии с графиком работы.

4.9. Информация по обращениям потребителей:

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг					Факт получения потребителем ответа					Мероприятия по результатам обращения	
				Очно	Заочно	Заочно	Письменное	Почтовое	Оказание услуг	Осуществление	Коммерческий	Качество	Техническое	Прочее	Качество услуг	Качество	Осуществление	Коммерческий	Качество	Техническое	Прочее	По	Заключению	Организация	Прочее	Заявителем	Заявителем	Обращение	Выполнение	Планируемые				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	1	16	17	18	19	20	21	2	23	24	25	2	27	28	29	30	31				

