**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «НижнеВолжская Сетевая Компания за 2018 год**

1. **Общая информация о сетевой организации**
	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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, %% |
| Количество потребителей услуг сетевой организации, всего: (шт.) | 440 | 442 | 100 |
| СН 2 | 67 | 65 | 97 |
| *юридические лица* | 67 | 65 | 97 |
| *физические лица* | 0 | 0 | 0 |
| НН | 373 | 377 | 101 |
| *юридические лица* | 94 | 88 | 94 |
| *физические лица* | 279 | 289 | 104 |
| Категория надежности потребителей услуг III  | 437 | 440 | 101 |

* 1. 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 дом а, безхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, %% |
| Количество точек поставки, всего: шт. | 259 | 271 | 105 |
| Количество точек поставки, оборудованных приборамиучета электрической энергии, шт.- юридические лица;- физические лица | 2562524 | 2682617 | 105104175 |
| Количество точек учета с возможностью дистанционного сбора данных, шт. | 8 | 8 | 100 |

1.3. 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Исходные данные | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя,%% |
| длина воздушных линий, км | 18,17 | 19,00 | 107 |
| - СН2 | 18,17 | 19,00 | 107 |
| - НН | х | х | х |
| длина кабельных линий, км | 33,57 | 33,57 | 100 |
| - СН2 | 24,922 | 24,922 | 100 |
| - НН | 8,648 | 8,648 | 100 |
| количество подстанций, всего: шт. | 16 | 17 | 106 |
| - 110 кВ | х | х | х |
| - 35 кВ | х | х | х |
| - 6 (10) кВ | 16 | 17 | 106 |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамики по отношению к году, предшествующему отчетному и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, %% |
| Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства,% |  |  |  |
| воздушных линий |  |  |  |
| - СН2 | 49,91 | 20,42 | 41 |
| - НН | х | х | х |
| кабельных линий |  |  |  |
| - СН2 | 29,9 | 26,95 | 90 |
| - НН | 5,45 | 8,56 | 157 |
| подстанций |  |  |  |
| - 6(10) кВ | 15,34 | 19,34 | 126 |

1. **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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы |
| 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, %% |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пsaidi)¹ | 5,421 | 1,542 | 28 |
| 1.1. | ВН (110 кВ и выше) | х | х | х |
| 1.2. | СН1 (35-60 кВ) | х | х | х |
| 1.3. | СН2 (1-20 кВ) | 6,231 | 3,979 | 64 |
| 1.4. | НН (до1 кВ) | 4,903 | х | х |
| 2. | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Пsaifi)¹ | 0,96911 | 0,54981 | 57 |
| 2.1. | ВН (110 кВ и выше) | х | х | х |
| 2.2. | СН1 ( 35-60 кВ) | х | х | х |
| 2.3. | СН2 (1-20 кВ) | 0,65347 | 1,41904 | 217 |
| 2.4. | НН (до1 кВ) | 1,17089 | х | х |
| 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) (Пsaidi, план)² | 0,299 | х | х |
| 3.1. | ВН (110 кВ и выше) | х | х | х |
| 3.2. | СН1 ( 35-60 кВ) | х | х | х |
| 3.3. | СН2 (1-20 кВ) | 0,742 | х | х |
| 3.4. | НН (до 1 кВ) | 0,0158 | х | х |
| 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) (Пsaifi,план)² | 0,11969 | х | х |
| 4.1. | ВН (110 кВ и выше) | х | х | х |
| 4.2. | СН1 (35-60 кВ) | х | х | х |
| 4.3. | СН2 (1-20 кВ) | 0,29703 | х | х |
| 4.4. | НН (до1 кВ) | 0,00633 | х | х |
| 5. | Количество случаев нарушений качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда³, шт. | х | х | х |
| 5.1. | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда³,шт. | х | х | х |

Расчет произведен в соответствии с приказом Минэнерго России от 29.11.2016 № 1256.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Структур­ная еди­ница сете­вой орга­низации | Показатель продолжительности прекращения передачи элек­трической энергии, ПSAiDi2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, ПSAiFi2 | 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), ПSAiDi, план2 | Показатель средней ча­стоты прекращений пере­дачи электрической энер­гии, связанных с проведе­нием ремонтных работ на объектах электрического хозяйства сетевой органи­зации (смежной сетевой организации, иных вла­дельцев объектов электро­сетевого хозяйства), ПSAiFi, план2 | Показатель каче­ства оказания услуг по передаче электрической энергии (отноше­ние общего числа зарегистрирован­ных случаев нарушение 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 «НВСК» | - | - | 3,979 | - | - | - | 1,41904 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Вывод из работы физически и морально устаревшего оборудования, перевод нагрузок на вновь построенное 2БКТП-2000/6/0,4 УХЛ1 |

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.**

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Наименование присоединения* | *Фидер* | *ТП* | *Класс напряжения* | *Суммарная установленная мощность трансформаторов Sуст., в том числе с разбивкой по трансформаторам*  | *Суммарная полная мощность ЦП по результатам замеров максимума нагрузки*  | *Мощность по заключенным договорам на ТП*  | *Фактический резерв свободной мощности ЦП* | *Заключение по фактическому резерву свободной мощности* |
| *∑Sуст* | *Т-1* | *Т-2* |
| *МВА* | *Sмакс, МВА* | *Р, МВт* | *Ррез, МВт* |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| 1 | ПС 110/10 кВ Промстройматериалы | ф. 17 | КТП19 | 10/0,4 | 0,4 | 0,4 |  | 0,000 | 0,000 | 0,356 | открыт |
| 2 | ф. 18 | КТП18 | 10/0,4 | 0,16 | 0,16 |  | 0,098 | 0,000 | 0,056 | открыт |
| 3 | ф. 18 | КПТСО58 | 10/0,4 | 0,004 | 0,004 |  | 0,002 | 0,000 | 0,002 | открыт |
| 4 | ПС 35/6 кВ Стекловолокно | ф. 1, 9, 26 | ТП1 | 6/0,4 | 1,63 | 1,00 | 0,63 | 0,030 | 0,000 | 0,562 | открыт |
| 5 | ф. 1, 9, 26 | ТП3 | 6/0,4 | 1,19 | 0,56 | 0,63 | 0,009 | 0,115 | 0,400 | открыт |
| 6 | ф. 1, 9, 26 | ТП4 | 6/0,4 | 0,63 | 0,63 |  | 0,045 | 0,000 | 0,521 | открыт |
| 7 | ф. 1, 9, 26 | ТП9 | 6/0,4 | 1,00 | 1,00 |  | 0,000 | 0,000 | 0,890 | открыт |
| 8 | ф. 1, 9, 26 | ТП10 | 6/0,4 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 0,040 | 0,000 | 0,899 | открыт |
| 9 | ф. 1, 9, 26 | ТП11 | 6/0,4 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 0,014 | 0,000 | 0,922 | открыт |
| 10 | ф. 1, 9, 26 | ТП12 | 6/0,4 | 1,26 | 0,63 | 0,63 | 0,076 | 0,000 | 0,522 | открыт |
| 11 | ф. 1, 9, 26 | 2БРТП №24 | 6/0,4 | 3,2 | 1,6 | 1,6 | 0,149 | 0,001 | 1,362 | открыт |
| 12 | ПС 110/6кВ Судостроительная | ф. 31,36 | ТП2 | 6/0,4 | 1,26 | 0,63 | 0,63 | 0,076 | 0,000 | 0,521 | открыт |
| 13 | ф. 31,36 | ТП407 | 6/0,4 | 0,8 | 0,4 | 0,4 | 0,078 | 0,000 | 0,304 | открыт |
| 14 | ф. 31,36 | КТП БЦ | 6/0,4 | 0,4 | 0,4 |  | 0,068 | 0,000 | 0,295 | открыт |
| 15 | ф. 37 | КТП 935 | 6/0,4 | 0,1 | 0,1 |  | 0,007 | 0,000 | 0,083 | открыт |
| 16 | ПС 35/6кВ Трусовская | ф10,17 | ТП 1026 | 6/0,4 | 0,64 | 0,32 | 0,32 | 0,222 | 0,000 | 0,101 | открыт |
| 17 | ПС 110/10/6кВ Царевская | ф.119,128 | 2БКТП №48 | 10/0,4 | 4,0 | 2,0 | 2,0 | 0,102 | 0,000 | 1,779 | открыт |

3.2. Мероприятия, выполненные в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, не проводились.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам | Все-го |
| 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 |
| 2017 г | 2018 г. | Дина­мика измене­ния пока­за­теля, %% | 2017 г. | 2018 г. | Дина­мика измене­ния по­каза-теля, %% | 2017 г. | 2018 г. | Дина­мика изме­нения показа-теля, %% | 2017 г. | 2018 г. | Дина­мика измене­ния по­каза-теля, %% | 2017 г. | 2018г | Дина­мика изме­не­ния по­каза-теля, %% |  |
| 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 | 6 | 21 | 350 | 9 | 4 | 44,4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологическо-го присоединения к электрическим сетям, штуки | 5 | 21 | 420 | 9 | 4 | 44,4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 |
| 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: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологическо-го присоединения к электрическим сетям, дней | 6 | 4 | 66,6 | 7 | 5 | 71,4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологическо-го присоединения к электрическим сетям, штуки | 5 | 19 | 380 | 7 | 2 | 28,6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологическо-го присоединения к электрическим сетям, штуки | 7 | 18 | 257,1 | 4 | 1 | 25 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 |
| 7 | Число исполненных договоров об осуществлении технологичес-кого присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологическо-го присоединения к электрическим сетям, дней | 160 | 36 | 22,5 | 42 | 65 | 154,8 | 324 | 0 | 0 | 173 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 800 |

3.5. Стоимость 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).

**4. Качество обслуживания**

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | 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 |
| 2017 г. | 2018 г. | Динамика измене­ния пока­зателя, %% | 2017 г. | 2018 г. | Динамика измене­ния пока­зателя, %% | 2017 г. | 2018 г. | Ди­на­мика изме­не­ния пока­зателя, %% | 2017 г. | 2018 г. | Дина­мика изме­не­ния пока­за­теля, %% | 2017 г. | 2018 г. | Дина­мика измене­ния показа­теля, %% |
| 1 | Всего обращений потребителей, в т.ч. | 90 | 102 | 113 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 18 | 25 | 139 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 22 | 9 | 41 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 11 | 23 | 209 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.6 | дополнительные услуги | 39 | 45 | 115 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 79 | 79 | 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологичес-кому присоедине-нию | 18 | 25 | 139 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 22 | 9 | 41 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.4 | дополнительные услуги | 39 | 45 | 115 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Офис об­служива-ния потребите­лей | Тип офиса | Адресме­стонахож­дения | Номер телефона, адрес элек­трон­ной почты | Ре­жим ра­боты | Предостав­ляе­мые услуги | Количе­ство по­требите-лей, обратив­шихся очно в отчетном периоде | Среднеевремя на обслу-жи­ваниепо­тре­бителя, мин. | Среднеевремяожида-ния потреби­теля в очереди, мин. | Количествостороннихорганизаций на террито­рии офиса обслужива­ния (при наличии указать названияорганиза­ций) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | ООО «НВСК» | Пункт обслу-живания клиентов | ул. Адмиралтейская, 15; пер. Гаршина,2/ ул. Пушкина, 46, литер 37 | Тел.:8(8512)44-21-01 факс:8(8512)56-02-08эл. почта: nvsk2011@mail.ru | Понедельник-пятница, с 8.00 ч. до 17.00 ч. | Технологическое присоединение к электрическим сетям ООО «НВСК»;переоформления и внесения изменений в договор технологического присоединения или технические условия;комплектность документов при подаче заявок в сетевые организации и сбытовые компании;непосредственное присоединение к электросетям;установка и выбор приборов учета и другого оборудования. | 102 | 10-15 мин. | 2 мин. | - |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование |  |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона |  8 (8512) 44-21-01; 8 (8512)56-02-08 |
| 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 телефонные номера за текущий период | мин. | - |

4.4. Наибольшее число обращений поступивших в ООО «НВСК» за 2018 г., являются обращения, содержащие заявку на оказание услуг. Данная информация отображена в пункте 4.1. Информация о качестве обслуживания потребителей услуг.

4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю ООО «НВСК»:

1. Технологическое присоединения к электрическим сетям ООО «НВСК»;

2. Переоформление и внесение изменений в договор технологического присоединения или технические условия;

3. Сбор комплектности документов при подаче заявок в сетевые организации и сбытовые компании;

4. Непосредственное присоединение к электросетям;

5. Установка и выбор приборов учета и другого оборудования.

4.6. Работа с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств), матерями-одиночками, участниками ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан не осуществлялась.

4.7. С целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания ООО «НВСК» проводилось анкетирование клиентов.

При проведении очного анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей. В 2018 году было проанкетировано 24 потребителя услуг, обратившихся в офис обслуживания потребителей. Результат удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в 2018 году составил 8,71 балла. Опрос потребителей осуществлялся два раза в год.

4.8. Мероприятия выполненные в целях повышения качества обслуживания потребителей:

1. Офис обслуживания потребителей переведен в более выгодное для потребителя место (центр города).

4.9. Информация по обращениям потребителей

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Иденти­фикаци­онный номер обраще-ния | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | Обращения  | Обращения потребителей, содержащие жалобу | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | Факт получения потребителем ответа | Меро-приятия по ре­зульта­там обраще-ния |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Письменное обращение посредством сети Интернет | Письменное обращение посредством почтовой связи | Прочее | Оказание услуг по передаче электрической энергии | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | Качество услуг по передаче электрической энергии | Качество электрической сети | Осуществление технологического присоединения | Коммерческий учет электрической энергии | Качество обслуживания потребителей | Техническое обслуживание электросетевых объектов | Прочее | По технологическому присоединению | Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии | Организация коммерческого учета электроэнергии | Прочее | Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки | Заявлением был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков | Обращение оставлено без ответа | Выполненные мероприятия по результатам обращения | Планируемые мероприятия по результатам обращения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 1 | 01-18 | 14.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 2 | 02-18 | 02.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 3 | 03-18 | 02.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 4 | 04-18 | 02.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 5 | 05-18 | 06.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 6 | 06-18 | 06.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 7 | 07-18 | 13.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 8 | 08-18 | 13.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 9 | 09-18 | 13.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 10 | 10-18 | 17.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 11 | 11-18 | 23.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 12 | 12-18 | 23.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 13 | 13-18 | 30.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | - | - |
| 14 | 14-18 | 31.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  | + |
| 15 | 15-18 | 10.08.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 16 | 16-18 | 06.09.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 17 | 17-18 | 12.09.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 18 | 18-18 | 14.10.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | - | - |
| 19 | 19-18 | 15.10.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 20 | 20-18 | 13.11.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | - | - |
| 21 | 21-18 | 23.11.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  | + |
| 22 | 22-18 | 03.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 23 | 23-18 | 03.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  | + |
| 24 | 24-18 | 19.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  | + |
| 25 | 25-18 | 20.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  | + |
| 26 | 43/ТО | 15.01.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 27 | 44/ТО | 14.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 28 | 45/ТО | 22.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 29 | 46/ТО | 02.04.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 30 | 47/ТО | 16.04.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 31 | 48/ТО | 01.05.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 32 | 49/ТО | 01.05.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 33 | 50/ТО | 01.05.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 34 | 51/ТО | 01.05.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 35 | 52/ТО | 01.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 36 | 53/ТО | 07.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 37 | 54/ТО | 15.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 38 | 55/ТО | 01.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 39 | 56/ТО | 01.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 40 | 57/ТО | 04.10.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 41 | 58/ТО | 15.10.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 42 | 59/ТО | 01.11.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 43 | АТS-71/7-18 | 01.11.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 44 | 60/ТО | 22.11.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 45 | 61/ТО | 01.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 46 | 62/ТО | 01.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 47 | 63/ТО | 01.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 48 | 64/ТО | 01.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |
| 49 | 01-18/ДУ | 01.01.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 50 | 02-18/ДУ | 01.01.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 51 | 03-18/П | 18.01.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  | + |  |  | + |  |
| 52 | 04-18/П | 18.01.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 53 | 05-18/П | 24.01.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 54 | 06-18/П | 31.01.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 55 | 07-18/П | 28.01.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 56 | 08-18/П | 06.02.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  | + |  |  | + |  |
| 57 | 09-18/ДУ | 20.02.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 58 | 10-18/П | 27.02.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 59 | 11-18/П | 14.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 60 | 12-18/П | 20.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  | + |  |  | + |  |
| 61 | 13-18/ДУ | 21.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 62 | 14-18/ДУ | 21.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 63 | 15-18/ДУ | 21.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 64 | 16-18/ДУ | 21.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 65 | 17-18/П | 22.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  | + |  |  | + |  |
| 66 | 18-18/ДУ | 28.03.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 67 | 19-18/ДУ | 16.04.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 68 | 20-18/ДУ | 26.04.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 69 | 21-18/ДУ | 27.04.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 70 | 22-18/П | 27.04.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 71 | 23-18/ДУ | 22.05.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 72 | 24-18/ДУ | 04.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 73 | 25-18/ДУ | 06.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 74 | 26-18/П | 08.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 75 | 27-18/П | 15.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 76 | 28-18/ДУ | 15.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 77 | 29-18/ДУ | 26.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 78 | 30-18/ДУ | 27.06.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 79 | 31-18/ДУ | 03.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 80 | 32-18/П | 09.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  | + |  |  | + |  |
| 81 | 33-18/ДУ | 24.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 82 | 34-18/П | 30.07.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  | + |  |  | + |  |
| 83 | 35-18/П | 02.08.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 84 | 36-18/ДУ | 08.08.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 85 | 37-18/П | 21.08.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 86 | ATS-34/7-18 | 21.08.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 87 | 38-18/П | 10.09.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 88 | 39-18/П | 19.09.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 89 | 40-18/ДУ | 20.09.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 90 | 41-18/ДУ | 25.09.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 91 | 42-18/ДУ | 26.09.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 92 | 43-18/П | 05.10.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 93 | 44-18/П | 05.10.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 94 | 45-18/П | 15.10.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 95 | 46-18/ДУ | 16.10.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 96 | 47-18/ДУ | 19.10.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 97 | 48-18/ДУ | 12.11.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 98 | 49-18/ДУ | 12.11.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 99 | 50-18/П | 15.11.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 100 | 51-18/П | 23.11.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 101 | 52-18/П | 03.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |
| 102 | 53-18/ДУ | 03.12.18 г. |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |