

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

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «Южные электрические сети» за 2021 год**

Общая информация о сетевой организации

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «ЮЭС» в границах балансовой принадлежности.

Категория потребителей	уровень напряжения	2020			2021			Динамика, %	
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения		
			1	2	3		1	2	3
Юридические лица	ВН								
	СН 1								
	СН 2	56		56	64		64		
	НН	36		36	37		37		
Физические лица	ВН								
	СН 1								
	СН 2								
	НН	761		761	769		769		
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ООО «ЮЭС»	НН, СН2								
Всего потребителей		794			870				

1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета

№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %	2020	2021	динамика, %
1	2	3	4	$5=(4-3)/3, \%$	6	7	$8=(7-6)/6, \%$	9	10	$11=(10-9)/9, \%$
1.	Юридические лица	92	92	0	92	92	0	0	0	0
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома									
3.	Физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ООО «ЮЭС»)	761	769	2,66	761	769	1,33	0	0	0
4	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)									
5.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Всего									

Примечание 1: * в колонках 9 и 10 указывается кол-во точек поставки, оборудованных приборами учета (либо модемами) сетевой организации с дистанционным сбором данных

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

№ п/п	Напряжение	Воздушные линии (ВЛ), км	Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
1	ВН (110 кВ и выше)	0	0,0
2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0	0,0
3	СН2 (1 - 20 кВ)	22,115	+14,805 (7,31)
4	НН (до 1 кВ)	14,994	+3,814 (11,18)
	ИТОГО	37,109	+18,619

№ п/п	Напряжение	Кабельные линии (КЛ), км	Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
1	ВН (110 кВ и выше)	0,0	0,0
2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0	0,0
3	СН2 (1 - 20 кВ)	5,33	+5,33(0)
4	НН (до 1 кВ)	0	0
	ИТОГО	5,33	+5,33

№ п/п	Напряжение	Подстанции 110, 35, 6(10)	Динамика по отношению к году, предшествующему отчетному
1	ВН (110 кВ и выше)	0	0
2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0	0,0
3	СН2 (1 - 20 кВ)	67	+9 (58)
4	НН (до 1 кВ)	0,0	0,0
	ИТОГО	67	+9

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «ЮЭС».

	2020	2021	Динамика
ЛЭП 0,4-220 кВ	0%	0%	0%
в т.ч. ЛЭП 35 кВ и выше	68%	72%	0%
Трансформаторы 3-220 кВ	62%	64%	+2,0%
в т.ч. трансформаторы 110 кВ	0%	0%	0%
Выключатели 6 кВ и выше	77%	82%	+5,0%
в т.ч. выключатели 110 кВ	0%	0%	0%
ИТОГО	69%	72,6%	+3,6%

Наименование объекта электросетевого хозяйства	Длина ЛЭП с разбивкой по уровням напряжения, км		Количество подстанций в динамике, шт.		Уровень физического износа объекта, %	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ПС 35/10 кВ	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ПС 10/0,4 кВ	0,0	0,0	0	0	0	0
СН1 Воздушные линии (ВЛ), км	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
СН2 Воздушные линии (ВЛ), км	13,95	22,11	0,0	0,0	72,0%	73,0%
НН Воздушные линии (ВЛ), км	0	0	0,0	0,0	0	0
СН2 Кабельные линии (КЛ), км	5,33	5,33	0,0	0,0	44,0%	44,0%
НН Кабельные линии (КЛ), км	0	0	0,0	0,0	0	0
ИТОГО	19,28	27,44				

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.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2021	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ¹ (Π_{SAIDI}) <1>	1,05652	1,4852	40%
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* (Π_{SAIFI}) <1>	0	0	%
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$) <2>	1,19229	1,09016	
3.1	ВН (110 кВ и выше)			

¹ Расчеты выполнены по технологическим нарушениям, произошедшим на оборудовании указанного класса напряжения

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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$) <2>	0,43845	0,08973	
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 контролирурующих организаций и (или) решениями суда <3>, шт.	0	0	
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, шт. <3>.	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 N 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный N 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_i - 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.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, ² Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии,* Π_{SAIFI}				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), $\Pi_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI, план}$				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	Всего по ООО «ЮЭС»	-	-	-	0	-	-	1,1922	-	-	-	-	-	-	-	0,4384	-	-	Выполнение программы технического обслуживания и ремонтов

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

ООО «ЮЭС»	Замена неизолированного провода ВЛ 6-10 кВ на защищенный, км	Замена изоляторов, шт.	Замена опор, шт.	Ремонт ТП, РП, шт.	Ремонт трансформаторов, шт.	Расчистка трасс, га
Итого по ООО «ЮЭС»	1,9	12	0	7	0	0,1

Для обеспечения бесперебойного электроснабжения потребителей при технологических нарушениях и выполнении плановых ремонтов ПО укомплектованы РИСЭ.

Организация	Количество РИСЭ, шт.	Общая мощность, кВт
Итого по ООО «ЮЭС»	0	0

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

Прочая информация отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.

Указанная информация раскрывается ООО «ЮЭС» на официальном сайте в сети Интернет <http://www.ues-electra.ru/> в разделе «Раскрытие информации».

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2021 году.

В 2021 году ООО «ЮЭС» создан, а затем модернизирован личный кабинет на официальном сайте <http://www.ues-electra.ru/> с целью наибольшего удобства как для потребителя, так и для сотрудников организации. Кроме того, внедренный личный кабинет позволяет существенно сократить сроки на подготовку и выдачу документов по технологическому присоединению потребителю.

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

Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «ЮЭС».

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			
		2020	2021	Динамика, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	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	59	17		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	59	17		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих 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
3.2	по вине сторонних лиц	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	5		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	59	17		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	59	17		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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:	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
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	60	20		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО «ЮЭС».

Интерактивный калькулятор стоимости технологического присоединения на официальном сайте <http://www.ues-electra.ru/> ООО «ЮЭС» в сети Интернет позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров.

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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		
	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Всего обращений потребителей, в том числе:	59	0	100				0	17	100						
оказание услуг по передаче электрической энергии															
осуществление технологического присоединения	59	0	100				0	17	100						
коммерческий учет электрической энергии															
качество обслуживания															
техническое обслуживание электросетевых объектов															
прочее (отключение электрической энергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность)															
Жалобы															

оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
качество услуг по передаче электрической энергии															
качество электрической энергии															
осуществление технологического присоединения															
коммерческий учет электрической энергии															
качество обслуживания															
техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
прочее (отключение электроэнергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность)															
Заявка на оказание услуг	59	0					0	17	100						
по технологическому присоединению	59	0					0	17	100						
на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
организация коммерческого учета электрической энергии															
прочее (заявки на дополнительные услуги)															

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	Чайковский	Очный	г. Чайковский, ул. Шлюзовая, д. 1а, стр. 5 оф.30	34241 4-88-04; 88002008537 ugs159@mail.ru	Понедельника-пятница с 08:30-17:30, обеденный перерыв с 12:00 - 13:00	Консультации, прием заявок на технологическое присоединение, получение и выдача документов		15	0	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Информация опубликована на официальном сайте ООО «ЮЭС» в сети Интернет на странице. Файл «Информация о качестве обслуживания потребителей услуг».

N	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	+7 (34241) 4-88-04 88002008537
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	65
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	65
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 <1>	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период <2>	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.

В 2021 году в ООО «ЮЭС» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Технологическое присоединение к электрическим сетям», количество которых составило 17 Обращений, содержащих жалобу, поступило 0. Обращений, содержащих заявку на оказание услуг, зарегистрировано 0.

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

За 2021 год ООО «ЮЭС» также были исполнены следующие дополнительные услуги:

1. Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию;
2. Консультационные и организационно-технических услуг.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

В 2021 году посетителей очных офисов ООО «ЮЭС» пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан обслуживали вне очереди и без предварительной записи.

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.

Анкетирование клиентов ООО «ЮЭС» проводилось сотрудниками при заочном обслуживании потребителей. Фактически за 2021 год проведено анкетирование клиентов в количестве 10.

Таблица – Результаты анкетирования потребителей услуг за 2021 год

Критерии оценки удовлетворенности		Оценка		
		хорошо	удовл.	плохо
1	Оценка качества оказываемых услуг в течение последнего года	10	0	0

2	Оперативность принятия мер по обращениям	хорошо	удовл.	плохо
		10	0	0
3	Что не устраивает в деятельности компании	Невежливое отношение	Качество э/э	Другое
		0	0	1
4	Доступность информации	хорошо	удовл.	плохо
		10	0	0
5	Общая степень удовлетворенности	хорошо	удовл.	плохо
		10	0	0

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

Работа с клиентами ООО «ЮЭС» строится на принципах соблюдения прав и интересов клиента, удовлетворение их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать ожиданиям клиентов или превосходить их.

На сегодняшний день в компании функционируют следующие основные формы и сервисы обслуживания потребителей при оказании услуг:

1. Очное: прием клиентов в офисе очного обслуживания потребителей.
2. Заочное (интерактивное): круглосуточно телефонным центром поддержки клиентов по единому федеральному номеру 8-800-200-85-37, в Личном кабинете на сайте Общества.

С целью повышения уровня качества и доступности услуг в отчетном периоде со стороны Общества реализованы следующие мероприятия:

- Доработка клиентских интерактивных сервисов на официальном сайте компании, в том числе усовершенствование личного кабинета на официальном сайте;
- Проведение оценки удовлетворенности клиентов работой компании;
- Оптимизация/автоматизация работы с обращениями клиентов через интерактивные каналы связи.

Основой мероприятий, реализуемых Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

- обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании;

- территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса компании. Расположение инфраструктурных элементов очного сервиса (офисов обслуживания потребителей) обеспечивает покрытие зоны ответственности ООО «ЮЭС» и доступность обслуживания потребителей услуг. Очный сервис удобный для всех групп потребителей и организован с соблюдением Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг;

- доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. ООО «ЮЭС» обеспечивает круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию и оперативность реакции на запросы потребителей. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарию интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей;

- квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации;

- прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями. ООО «ЮЭС» обеспечивает объективное и непредвзятое рассмотрение жалоб в установленные сроки, возможность обжалования решений, порядок которого доводится до потребителей в соответствии с принципом достаточности информирования.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	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 том числе:	59	0	100				0	17	100						
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии															

1.2	осуществление технологического присоединения	59	0	100				0	17	100						
1.3	коммерческий учет электрической энергии															
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов															
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы															
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии															
2.3	качество электрической энергии															
2.4	осуществление технологического присоединения															
2.5	коммерческий учет электрической энергии															
2.6	качество обслуживания															

2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.8	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг	59	0	100				0	17	100						
3.1	по технологическом у присоединению	59	0	100				0	17	100						
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии															
3.4	прочее (указать)															

Информация опубликована на официальном сайте ООО «Южные электрические сети» в сети Интернет на странице