**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**МУП «Новодвинская энергетическая сетевая компания»**

**Муниципального образования «Город Новодвинск»**

**за 2021 год**

* 1. **Общая информация**
  2. 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.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Юридические лица** | | | **Физические лица** | | |
| **Уровень напряжения** | **Категория надежности** | | | **Категория надежности** | | |
| **1** | **2** | **3** | **1** | **2** | **3** |
| СН2 |  | 54 | 405 |  |  | 29 |
| НН |  | 26 | 374 |  |  | 364 |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ВСЕГО** | **Оборудованные ПУ** | **Оборудованные АСКУЭ** |
| Юридические лица | 683 | 683 | 64 |
| Многоквартирные жилые дома | 320 | 320 | 320 |
| Население и приравненные к ним категории | 344 | 344 | 0 |
| Бесхозяйные объекты |  |  |  |
| ИТОГО | 1421 | 1421 | 384 |

* 1. 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, заполняется в произвольной форме.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021 год** |
| **Воздушные линии** | | |
| ВЛ-0,4 кВ | 11,471 | 11,471 |
| **Кабельные линии** | | |
| КЛ-0,4 кВ | 84,862 | 85,082 |
| КЛ-6 кВ | 57,087 | 57,612 |
| **Трансформаторные подстанции** | | |
| ТП 6/0,4 кВ | 66 | 66 |

* 1. 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, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021 год** |
| **Воздушные линии** | | |
| ВЛ-0,4 кВ | 70,8 | 65,2 |
| **Кабельные линии** | | |
| КЛ-0,4 кВ | 73,3 | 71,4 |
| КЛ-6 кВ | 71,3 | 72,1 |
| **Трансформаторные подстанции** | | |
| ТП 6/0,4 кВ | 65,7 | 65,7 |

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Показатель** | **Значение показателя, годы** | | |
| **2020 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 0,713 | 0,442 | -0,271 |
| 1.1 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 1.2 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,510 | 0,621 | +0,111 |
| 2.1 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 2.2 | 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) () | 0,695 | 0,695 | 0 |
| 3.1 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 3.2 | 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) () | 0,287 | 0,285 | -0,002 |
| 4.1 | СН2 (1 - 20 кВ) |  |  |  |
| 4.2 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки |  |  |  |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки |  |  |  |

* 1. 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 прекращений передачи электрической энергии,** | | **Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,** | | **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),** | | **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),** | | **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** |
| **СН2** | **НН** | **СН2** | **НН** | **СН2** | **НН** | **СН2** | **НН** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | МУП «НЭСК» | 0,442 | | 0,621 | | 0,695 | | 0,285 | |  |  |

* 1. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.
  2. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

**3. Информация о качестве услуг**

**по технологическому присоединению**

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

*Актуальная информация о невостребованной мощности на центрах питания МУП "НЭСК" находится в открытом доступе по ссылке:* [*https://мупнэск.рф/standarts/informatsiya-po-fakticheskim-i-perspektivnym-nagruzkam-tsentrov-pitaniya-nizhe-35-kv*](https://мупнэск.рф/standarts/informatsiya-po-fakticheskim-i-perspektivnym-nagruzkam-tsentrov-pitaniya-nizhe-35-kv)*.*

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

*Подписано соглашение о организации электронного документооборота с ПАО «ТГК-2 Энергосбыт» в части сокращения сроков подготовки договоров энергоснабжения для заявителей.*

*Проведена работа по запуску и оптимизации деятельности личного кабинета потребителя на портале электросетевых услуг МУП «НЭСК».*

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** |
| **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 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя, %** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя, %** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя, %** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя, %** | **2020 год** | **2021 год** | **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 | 32 | 37 | +15,6 | 6 | 3 | -50 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 32 | 37 | +15,6 | 6 | 3 | -50 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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: | - | - | - | - | - | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по вине сетевой организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | по вине сторонних лиц |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 4 | 5 | +25 | 4 | 5 | +25 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 32 | 32 | 0 | 6 | 3 | -50 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 29 | 31 | +6,9 | 6 | 4 | -33,3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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: | - | - | - | - | - | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1 | по вине сетевой организации |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.2 | по вине заявителя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 26,2 | 27,3 | +4,2 | 39,3 | 38,3 | -2,5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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).

На сайте <https://портал-тп.рф/platform/portal/tehprisEE_portal> расположен калькулятор стоимости технологического присоединения (простой и инженерный) с внесенными ставками по Архангельской области на 2020 год.

**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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя, %** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя, %** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя, %** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя, %** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика изменения показателя, %** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 168 | 110 | -34,5 | 1 | 40 | +97,5 | 3 | 60 | +95 |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 62 | 98 | +58,1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 78 | 0 | -100 |  |  |  | 0 | 60 | +100 |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 28 | 12 | -57,1 | 1 | 0 | -100 | 3 | 0 | -100 |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |  |  |  | 0 | 40 | +100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | 123 | 60 | -51,2 |  |  |  | 3 | 60 | +95 |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 38 | 0 | -100 |  |  |  | 0 | 60 | +100 |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 60 | 60 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 25 | 0 | -100 |  |  |  | 3 | 0 | -100 |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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 | Обслуживание потребителей |  | 164900, РФ,  г. Новодвинск Архангельской области,  ул. Ворошилова, д. 33, корп. 1 | (81852)  5-83-51 | Пн-Пт  08:00-  17:00  обед  12:00 –  13:00 | Технологическое присоединение, передача электрической энергии, дополнительные платные услуги, приём и обработка заявок, обращений. |  | 0:10:00 | - | - |

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 | (81852) 5-83-51  (81852) 4-27-11  8-911-556-65-22 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 46 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 46 |
| 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. | 0:00:30 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0:05:00 |

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](#Par1394) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

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

*Помимо регулируемых видов деятельности (передача электрической энергии и технологическое присоединение к электрическим сетям) Филиал предлагает заинтересованным лицам широкий перечень дополнительных услуг, оказываемых на платной основе.*

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=351237&date=10.06.2020) от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах"

*При работе с потребителями применяется индивидуальный подход к решению вопросов с учетом, в том числе, принадлежности потребителей к категории социально уязвимых групп населения*.

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.

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

4.9. Информация по обращениям потребителей.