Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**ООО «Ставропольская электросеть» за 2019 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

**1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «Ставропольская электросеть» в границах балансовой принадлежности.**

Количество потребителей услуг сетевой организации (далее- потребители) с разбивкой по уровням напряжения (ВН-0, СН2-13, НН-2347), к категориям надежности (категория надежности-3) и типу потребителей (физические и юридические (2360)), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному (количество увеличилось на 3,7 %).

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

Количество точек поставки всего 2507 и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии 2507, динамика по отношению к году, предшествующему отчетному 2296 (+ 9,2%)

**1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **год** | **длина воздушных линий, км** | | | | **длина кабельных линий, км** | | | |
| **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** | **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** |
| 2018 | 0 | 0 | 19,240 | 107,090 | 0 | 0 | 0,760 | 0 |
| 2019 | 0 | 0 | 20,200 | 98,810 | 0 | 0 | 3,52 | 15,830 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **год** | **количество подстанций** | | |
| **110кВ** | **35кВ** | **6(10)кВ** |
| 2018 | 0 | 0 | 37 |
| 2019 | 0 | 0 | 43 |
| Динамика изменений, % | 0 | 0 | 16,2 |

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «Ставропольская электросеть».**

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Уровень физического износа, годы,%** | | |
| **2018** | **2019** | **Динамика изменения**  **показателя** |
| Износ сетей | 42,99 | 47,89 | 11,39 |
| Износ оборудования | 35,11 | 41,11 | 17,09 |

**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 | | |
| N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии[[1]](#footnote-1) (base_1_185935_10) | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (base_1_185935_11) | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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) (base_1_185935_12) | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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) (base_1_185935_13) | 0 | 0 | 0 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | - | - | - |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | - | - | - |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда , шт. | 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, шт. | 0 | 0 | 0 |

**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 прекращений передачи электрической энергии,[[2]](#footnote-2) base_1_185935_16 | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,⃰ base_1_185935_17 | | | | 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),  base_1_185935_18 | | | | 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),  base_1_185935_19 | | | | 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 «Ставропольская электросеть» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |

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

Ежегодно производится капитальный и текущий ремонт электросетевого хозяйства.

**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 невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.**

Информация о наличии невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения располагается на официальном сайте ООО «Ставропольская электросеть» по адресу: <http://stavrelektro.ru/2019.html>.

**3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2019году.**

- возможность подачи заявки на технологическое присоединение сторонних потребителей в электронной форме;

- повышена квалификация персонала

**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**

| **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** | | |
| **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** | **2018** | **2019** | **Динамика изменения показателя, %** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 110 | 211 | 91,81 | 0 | 0 | 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 | 110 | 211 | 91,81 | 0 | 0 | 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 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 | 0 | 0 |
| 3.1. | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям , дней | 13 | 7 | -34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 110 | 211 | 91,81 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 110 | 211 | 91,81 | 0 | 0 | 0 | 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 | 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 | 0 | 0 |
| 7.2. | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 | 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 | 44 | 29 | -46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | | | 15 | | 150 | | 250 | | 670 | |
| Категория надежности | | | I - II | III | I - II | III | I - II | III | I - II | III |
| Расстояние до границ земельного участка заявителя, м | Необходимость строительства подстанции | Тип линии | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 500 - сельская местность/300 - городская местность | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 750 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1000 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1250 | Да | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Нет | КЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ВЛ | - | - | - | - | - | - | - | - |

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО «Ставропольская электросеть» рассчитывается по стандартизированным тарифным ставкам, установленным в соответствии с Приказом департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области № 990 от 27.12.2018г.

Единая стандартизированная тарифная ставка, применяемая для определения оплаты за технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электроэнергии, объектов электросетевого хозяйства расположенных на территории Самарской области (в соответствии с Приказом Минэнерго и ЖКХ Самарской области № 990 от 27.12.2018г.) составляет – **15 638,77 руб. без НДС** за одно присоединение;

Ставка за единицу максимальной мощности, применяемая для определения платы за технологическое присоединение энергопринимающих устройств максимальной мощности менее 8900 кВт и на уровне напряжения ниже 35 кВ, объектов электросетевого хозяйства расположенных на территории Самарской области (в соответствии с Приказом Минэнерго и ЖКХ Самарской области № 990 от 27.12.2018г.) составляет – **732,24 руб./кВт без НДС**.

**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.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
|  |  | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий 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: | 110 | 211 | 91,81 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 110 | 211 | 91,81 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (отключение электрической энергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (отключение электроэнергии, дополнительные услуги, контактная информация, энергосбытовая деятельность | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (заявки на дополнительные услуги) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей**

**Центр обслуживания клиентов**

445143, Самарская область, Ставропольский район, с.п. Подстепки, ул. Изумрудная д. 1

Тел. (8482) 939939, факс 959975

**Интернет-приемная**

Единый электронный почтовый ящик для приема и обработки сообщений клиентов - [info@stavrelektro.ru](mailto:)

**Единый круглосуточный центр обработки вызовов -**

(8482)939-939

**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.**

Информация опубликована на официальном сайте ООО «Ставропольская электросеть» в сети Интернет на странице http://stavrelektro.ru/

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование |  |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | (8482)939 939 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | Статистика по данной информации не ведется |
| 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. | 1 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период | мин. | 00:01:57 |

**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**](#P792) **Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

В 2019 году в ООО «Ставропольская электросеть» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Запрос справочной информации/консультации», количество которых составило 89. Обращений, содержащих жалобу, поступило 0. Обращений, содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано 61.

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

Дополнительных услуг нет.

**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).**

**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.**

Согласно Приказа министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. № 186 « О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций ООО «Ставропольская электросеть» в период с 01 декабря по 26 декабря 2019 года был проведен социальный опрос потребителей о качестве обслуживания.

Анкета, на которую отвечали потребители, состояла из 3 вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование критерия** | **оценки** |
| 1. | Полнота и доступность информации о технологическом присоединении к электросетям ООО «Ставропольские электросети» | Хорошо  Удовлетворительно  неудовлетворительно |
| 2. | Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению | Хорошо  Удовлетворительно  неудовлетворительно |
| 3. | Качество передаваемой электроэнергии по сетям | Хорошо  Удовлетворительно  неудовлетворительно |

**На 1 вопрос о полноте и доступности информации о технологическом присоединении к электросетям ООО «Ставропольская электросеть» респонденты поставили следующие оценки: 100 % дали оценку «хорошо»**

**На 2 вопрос «Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению»**

**100 % дали оценку «хорошо»**

**На 3 вопрос «Качество передаваемой электроэнергии по сетям»**

**100% дали оценку «хорошо».**

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

Основой мероприятий, реализуемых ООО «Ставропольская электросеть» 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;

- доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. ООО «Ставропольская электросеть» обеспечивает круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию и оперативность реакции на запросы потребителей;

- квалифицированное обслуживание.

**4.9. Информация по обращениям потребителей.**

Информация опубликована на официальном сайте ООО «Ставропольская электросеть »в сети Интернет на странице http://stavrelektro.ru. Файл «Информация о качестве обслуживания потребителей услуг».

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)