# Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

**ООО «ИНЗА СЕРВИС» за 2015 год**

**1. Общая информация о сетевой организации**

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

Ед. изм. 2014 год 2015 год Динамика изменения, %

Максимальное количество шт. **2460** **2541 3,29**

потребителей услуг

в т.ч.

**физические лица СН2** шт**. 4** **6 50,00**

2 категория надежности шт. - -

3 категория надежности шт. 4 6 50,00

**физические лица НН** шт. **2061** **2134 3,54**

2 категория надежности шт. - -

3 категория надежности шт. 2061 2134 3,54

**юридические лица СН2** шт.  **100** **102 2,00**

2 категория надежности шт. 2 2 -

3 категория надежности шт. 98 100 2,04

**юридические лица НН** шт. **295**  **299 1,36**

2 категория надежности шт. 16 16 -

3 категория надежности шт. 279 283 1,43

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в 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.

Ед. изм. 2014 год 2015 год Динамика изменения, %

Максимальное количество шт. **2460 2541** 3,29

точек поставки

в т.ч.

физические лица шт. 2065 2140 3,63

юридические лица шт. 308 314 1,95

многоквартирные дома шт. 87 87 -

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, заполняется в произвольной форме.

Ед. изм. 2014 год 2015 год Динамика изменения, %

Длина линий электропередачи км. **96,88 93,18** -3,82

в т.ч.

воздушные линии СН2 км. 30,0 23,14 -22,87

НН км. 51,57 54,77 6,21

кабельные линии СН2 км. 5,41 5,22 -3,51

НН км. 9,90 10,05 1,52

Количество подстанций шт. **62 61** -1,61

110 кВ шт. - - -

35 кВ шт. - - -

6(10) кВ шт. 62 61 -1,61

1.4. 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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Тип оборудования | Уровень физического износа, годы,% | | |
| 2014  год | 2015  год | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Силовые трансформаторы 1-1000 кВА, 6/10/0,4 кВ |  |  |  |
| 1.1 | СН2 (1 - 20 кВ) | 73 | 78 | 6,85 |
| 1.2 | НН (до 1 кВ) |  |  |  |
| 2 | Воздушные линии электропередачи напряжением до и выше 1 кВ |  |  |  |
| 2.1 | СН2 (1 - 20 кВ) | 66 | 73 | 10,6 |
| 2.2 | НН (до 1 кВ) | 43 | 50 | 16,28 |
| 3 | Кабельные линии напряжением до и выше 1 кВ |  |  |  |
| 3.1 | СН2 (1 - 20 кВ) | 44 | 48 | 9,09 |
| 3.2 | НН (до 1 кВ) | 28 | 32 | 14,29 |

**2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии**

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году,

предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2014  год | 2015  год | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пsaidi) | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 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 (Пsaifi) | 0,0 | 0,0 | 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) (Пsaidi, план) | 0 55,87 | 65,07 | 16,47 |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 114,24 | 160,18 | 40,21 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 5,74 | 5,5 | -4,18 |
| 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) | 0,101 | 0,109 | 7,92 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) |  |  |  |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) |  |  |  |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,24 | 0,31 | 29,17 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0,075 | 0,072 | -4,0 |
| 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. |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Структурная единица сетевой организации | Показатель средней продолжительности 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 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 «ИНЗА СЕРВИС» |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 160,18 | 5,5 |  |  | 0,31 | 0,072 | 0,0 | П.2.3 в течение 2016 года |
|  | Всего по сетевой организации |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 0,0 | 0,0 |  |  | 160,18 | 5,5 |  |  | 0,31 | 0,072 | 0,0 | П.2.3 в течение 2016 года |

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

**1 Метрологическая поверка,**

**2 Замена средств учета (до 1 кВ), не прошедших поверку,**

**3 Проведение рейдов по выявлению неучтенного и бездоговорного потребления электроэнергии,**

**4 Выравнивание нагрузок фаз в распределительных сетях 0,4 кВ,**

**5 Проведение обходов-осмотров, технического обслуживания оборудования.**

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, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, отсутствует.**

**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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Объем трансформаторной мощностью центров питания, МВА | Объем мощности энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к центрам питания, МВт | Объем невостребованной мощности, МВт | Расчетный уровень напряжения |
| 2015год | 26,47 | 17,597 | 8,873 | СН-2 |

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

**1 Прием заявок, оформление и выдача технической документации согласно договоров об осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей,**

**2 Выполнение комплекса организационно-технических мероприятий по созданию возможности присоединения объекта к электрическим сетям, в том числе по временному технологическому присоединению,**

**3 Согласование проектной документации, предусматривающей технические решения, обеспечивающие выполнение технических условий при обращении потребителя,**

**4 Восстановление утраченных документов о технологическом присоединении, переоформление документов о технологическом присоединении в связи со сменой собственника ранее присоединенных энергопринимающих устройств.**

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

**Прочая информация, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, отсутствует.**

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 | | |
| 2014 год | 2015 год | Динамика изменения показателя, % | 2014 год | 2015 год | Динамика изменения показателя, % | 2014 год | 2015 год | Динамика изменения показателя, % | 2014 год | 2015 год | Динамика изменения показателя, % | 2014 год | 2015 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 | 41 | 119 | 190,24 | 0 | 4 |  | 0 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 124 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 40 | 119 | 197,5 | 0 | 4 |  | 0 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 124 |
| 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: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 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 | 30 | 24 | -20 | 30 | 24 | -20 | 30 | 24 | -20 |  |  |  |  |  |  | 24 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 35 | 112 | 220 | 0 | 2 |  | 0 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 115 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 40 | 80 | 100 | 0 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 81 |
| 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 | 180 | 110 | -38,89 | 180 | 110 | -38,89 | 180 | 110 | -38,89 |  |  |  |  |  |  | 110 |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  | 3655589,97 |
| 1000 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1250 | Да | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет | КЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ВЛ |  |  |  |  |  |  |  |  |

**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 | | |
|  |  | 2014 год | 2015 год | Динамика изменения показателя, % | 2014 год | 2015 год | Динамика изменения показателя, % | 2014 год | 2015 год | Динамика изменения показателя, % | 2014 год | 2015 год | Динамика изменения показателя, % | 2014 год | 2015 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 т.ч. | 41 | 126 | 207,32 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 41 | 124 | 202,44 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 41 | 124 | 202,44 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | ООО «ИНЗА СЕРВИС» | Пункт обслуживания | г. Ульяновск, ул.Октябрьская, 22/17 | 8-800 775 79 15  Inzaservis73@ yandex.ru | с 8,00 до 17,00 понедельник- пятница | Оказание услуг по передаче э/э.  Осуществление технологического присоединения.  Восстановление ранее выданных документов о тех.присоединении либо выдача новых документов.  Установка, замена приборов учета э/э, проверка их работоспособности | 126 | 15 | 5 | - |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование |  |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800 775 79 15 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 0 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 0 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 0 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период | мин. | 0 |

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 Информация о качестве обслуживания потребителей услуг.

**Осуществление технологического присоединения.**

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

**Дополнительные услуги отсутствуют.**

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 от 12 января 1995 г. №5-ФЗ «О ветеранах», матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 №1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС».

**Согласно действующего законодательства РФ.**

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тема | Результат опроса |
| 1 | Организация обслуживания потребителей | Удовлетворительно |
| 2 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | Удовлетворительно |
| 3 | Оперативность принятия решений | Удовлетворительно |

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

**На официальном сайте ООО «ИНЗА СЕРВИС» размешены паспорта услуг по передаче электрической энергии, технологическому присоединению и организации коммерческого учета электрической энергии.**

4.9. Информация по обращениям потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | Обращения | | | | | | Обращения потребителей, содержащие жалобу [<2>](#Par1444) | | | | | | | Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг | | | | Факт получения потребителем ответа | | | Мероприятия по результатам обращения [<3>](#Par1451) | |
| Очное обращение | Заочное обращение посредством телефонной связи | Заочное 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 энергии | 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 | Заявителем 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 | 001 | 12.01 2015 | 14.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 2 | 002-004 | 02.02 2015 | 10.30  11.15  14.50 | 3 |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |  | 1 | 2 |
| 3 | 005 | 11.02 2015 | 9.45 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 4 | 006 | 25.02 2015 | 8.25 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 5 | 007-036 | 02.03 2015 | 8.00-17.00 | 30 |  |  |  |  |  | 30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 30 |  |  |  | 30 |  |  | 30 |  |
| 6 | 037-043 | 03.03  2015 | 13.20-17.00 | 7 |  |  |  |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 7 |  |  |  | 7 |  |  | 1 | 6 |
| 7 | 044 | 10.03 2015 | 11.35 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 8 | 045 | 16.03 2015 | 10.50 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 9 | 046 | 18.03 2015 | 9.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 10 | 047 | 20.03 2015 | 8.40 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 11 | 048 | 22.03 2015 | 15.30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 12 | 049 | 31.03 2015 | 14.45 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 13 | 050 | 01.04 2015 | 13.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 14 | 051 | 07.04 2015 | 9,40 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 15 | 052 | 13.04 2015 | 8.50 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 16 | 053 | 21.04 2015 | 16.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 17 | 054 | 23.042015 | 9.10 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 18 | 055 | 29.04 2015 | 11.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 19 | 056-059 | 05.052015 | 9.00-11.00 | 4 |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 4 |  |  | 4 |  |
| 20 | 060 | 06.05 2015 | 14.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 21 | 061 | 07.05 2015 | 14.30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 22 | 062 | 08.05 2015 | 16.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 23 | 063 | 15.05 2015 | 8.50 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 24 | 064 | 18.05 2015 | 11.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 25 | 065 | 21.05 2015 | 13.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 26 | 066 | 25.05 2015 | 15.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 27 | 067 | 27.05 2015 | 9.40 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 28 | 068-069 | 28.05 2015 | 10.15  16,20 | 2 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  | 1 | 1 |
| 29 | 070 | 02.06 2015 | 11.40 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 30 | 071 | 03.06 2015 | 14.30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 31 | 072-073 | 07.06 2015 | 9.50  13.45 | 2 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |
| 32 | 074 | 09.06 2015 | 8.50 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 33 | 075 | 17.06 2015 | 15.10 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 34 | 076 | 22.06 2015 | 13.20 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 35 | 077-078 | 24.06 2015 | 10.15  11.45 | 2 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  | 1 | 1 |
| 36 | 079 | 25.06 2015 | 9.40 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 37 | 080 | 01.07 2015 | 11.05 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 38 | 081 | 07.07 2015 | 15.10 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 39 | 082 | 08.07 2015 | 16.30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 40 | 083 | 17.07 2015 | 10.55 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 41 | 084 | 28.07 2015 | 9,30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 42 | 085-086 | 05.08 2015 | 14.00  15.05 | 2 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  | 1 | 1 |
| 43 | 087 | 10.08 2015 | 14.30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 44 | 088 | 14.08 2015 | 16.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 45 | 089-099 | 20.08 2015 | 8.50-13.00 | 11 |  |  |  |  |  | 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 11 |  |  |  | 11 |  |  |  | 11 |
| 46 | 100 | 21.08 2015 | 11.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 47 | 101 | 25.08 2015 | 13.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 48 | 102 | 28.08 2015 | 14.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 49 | 103 | 30.08 2015 | 14.30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 50 | 104 | 01.092015 | 15.10 | 1 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 51 | 105 | 11.09 2015 | 16.30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 52 | 106 | 15.092015 | 10.55 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 53 | 107 | 28.09 2015 | 9,30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 54 | 108 | 02.10 2015 | 8.50 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 55 | 109 | 07.10 2015 | 11.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 56 | 110 | 08.10 2015 | 13.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 57 | 111 | 14.10 2015 | 15.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 58 | 112 | 21.10 2015 | 9.40 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 59 | 113 | 22.10 2015 | 8.50 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 60 | 114 | 29.10 2015 | 14.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 61 | 115 | 05.11 2015 | 14.30 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 62 | 116 | 10.11 2015 | 16.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 63 | 117 | 17.11 2015 | 8.50 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 64 | 118 | 25.11 2015 | 11.15 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 65 | 119 | 29.11 2015 | 13.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 66 | 120 | 30.11 2015 | 14.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |
| 67 | 121-122 | 15.12 2015 | 11.10  15.05 | 2 |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  | 1 | 1 |
| 68 | 123 | 17.12 2015 | 10.10 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 69 | 124-125 | 21.12 2015 | 9.20  13.45 | 2 |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  | 2 |  |  | 2 |  |
| 70 | 126 | 28.12 2015 | 15.00 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |