

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
МУП «Новодвинская энергетическая сетевая компания»
Муниципального образования «Город Новодвинск»
за 2019 год**

1. Общая информация

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.

Уровень напряжения	Юридические лица			Физические лица		
	Категория надежности			Категория надежности		
	1	2	3	1	2	3
СН2		27	260			8
НН		17	386			55

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.

	ВСЕГО	Оборудованные ПУ	Оборудованные АСКУЭ
Юридические лица	610	610	6
Многоквартирные жилые дома	320	320	306
Население и приравненные к ним категории	383	383	1
Бесхозяйные объекты			
ИТОГО	1313	1313	313

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.

	2018 год	2019 год
Воздушные линии		
ВЛ-0,4 кВ	10,866	10,866
Кабельные линии		
КЛ-0,4 кВ	84,06	84,245
КЛ-6 кВ	54,621	54,621
Трансформаторные подстанции		
ТП 6/0,4 кВ	66	66

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.

	2018 год	2019 год
Воздушные линии		
ВЛ-0,4 кВ	71,3	67,8
Кабельные линии		
КЛ-0,4 кВ	70,4	72,2
КЛ-6 кВ	76,1	74,3
Трансформаторные подстанции		
ТП 6/0,4 кВ	62,4	64,9

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		
		2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,454	0,463	+0,009

1.1	СН2 (1 - 20 кВ)			
1.2	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,575	0,348	-0,227
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) (Π_{SAIDI} , план)	1,884	0,934	-0,950
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) (Π_{SAIFI} , план)	0,559	0,300	-0,259
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			

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 прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}		Показатель средней частоты прекращений 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), Π_{SAIDI} , план		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), Π_{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
		СН2	НН	СН2	НН	СН2	НН	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	МУП «НЭСК»	0,463		0,348		0,934		0,300			

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

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.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшей 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 не востребовавшей мощности на центрах питания МУП "НЭСК" находится в открытом доступе по ссылке: <https://mynnesk.pf/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.

	присоединения к электрическим сетям, штуки																
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	13,9	28,1	+50,5	38,9	37,4	-3,9										

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-гп.рф/platform/portal/tehprisEE_portal расположен калькулятор стоимости технологического присоединения (простой и инженерный) с внесенными ставками по Архангельской области на 2020 год.

1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов				45	65	44,44									
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	177	120	-67,80					1	100						

3.1	по технологическому присоединению	67	33	-49,28												
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	69	64	-92,75												
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	41	23	-56,09					1	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.		0:05:00	-	-

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](#) 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](#) 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.