

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Региональная сетевая компания» услуг за 2020 год

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.

Количество потребителей				Количество точек отпуска по уровню тарифного напряжения									Количество точек отпуска по категории надёжности потребителей											
				ВН			СН1			СН2			НН			I			II			III		
	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %
Количество потребителей	29766	29665	100,34 %	50	50	100,00 %	24	22	109,09 %	3401	3409	99,77 %	36783	36631	100,41 %	11	26	42,31 %	518	520	99,62 %	39729	39566	100,41 %
Юридические лица	3959	4083	96,96%	50	50	100,00 %	24	22	109,09 %	3215	3241	99,20 %	11162	11217	99,51%	11	26	42,31 %	518	520	99,62 %	13922	13984	99,56 %
Бытовые потребители	25807	25582	100,88 %	0	0	0,00%	0	0	0,00%	186	168	110,71 %	25621	25414	100,81 %	0	0	0,00%	0	0	0,00%	25807	25582	100,88 %

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.

Количество точек поставки всего			Количество точек поставки оборудованных приборами учёта электроэнергии														
			Юридических лиц			Бытовых потребителей			ВРУ, ГРЩ многоквартирных домов			Бесхозные объекты электросетевого хозяйства			Точки с приборами учёта с возможностью дистанционного сбора данных		
2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %	2020	2019	Динамика, %
40 258	40 112	100,36%	14 451	14 470	99,87%	25 807	25 582	100,88%	4 023	4 073	98,77%	0	0	0	376	0	100,00%

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.

№	тип оборудования		2020	2019	Динамика к 2019 году
1	ВЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км	12,747	12,519	102%
	СН1	км	19,33	19,33	100%
	СН2	км	364,61	357,683	102%
2	НН	км	1094,16	1087,863	101%
	КЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км			
	СН1	км			
3	СН2	км	493,1797	493,366	100%
	НН	км	600,22929	598,05	100%
	ТП				
	в т.ч.				

	ВН	шт	3	3	100%
	СН1	шт	2	2	100%
	СН2	шт	726	714	102%
	НН	шт			

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.

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства в 2020г.

№	тип оборудования	Уровень напряжения			
		ВН	СН1	СН2	НН
		износ %	износ %	износ %	износ %
1	ВЛ	38%	40%	36%	42%
2	КЛ			37,8%	41%
3	ТП	34%	41%	39%	

Уровень износа по сравнению с 2019 годом снизился на 1,1 %

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

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

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020	2019	Динамика изменения
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии П _{SAIDI}	1,50270	2,22198	68%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии П _{SAIFI}	0,45057	0,68207	66%
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) П _{SAIDIплан}	8,14369	8,52681	96%
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) П _{SAIFI план}	2,29251	3,43795	67%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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, штуки	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.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, (Psaidd)				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Psaifi)				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),				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), (Psaifi 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- 2020год)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	Каменск-Уральский РКЭС	2,750				0,6179				8,6776				2,1003				0,0062	
2	Серовский РКЭС	1,025				0,5086				5,2870				1,9583				0,0044	
3	Североуральский РКЭС	1,860				0,4221				9,3190				5,2334				0,0028	
4	Среднеуральский РКЭС	0,828				0,4074				6,6121				2,6405				0,0083	
5	Краснотурьинский РКЭС	0,691				0,1836				3,2100				1,6542				0,0053	
6	Нижнесергинский РКЭС	0,112				0,1188				14,7692				5,4614				0,0017	
7	Ревдинский РКЭС	0,302				0,0860				4,6367				1,0108				0,0323	

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

1) Технические мероприятия:

- Обслуживание телефона доверия.
- SMS уведомление потребителей при плановых отключениях электрической энергии
- Ежегодные замеры нагрузок и контроль уровня напряжения по центрам питания и у потребителей по заявкам.

2) Организационные мероприятия:

- Освещение работы электросетевой организации в прессе
- Наглядная реклама на улицах городов с указанием круглосуточных номеров.
- Установка информационных табличек с указанием охранных зон электросетевых объектов с номером телефона электросетевой организации.

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.

Североуральский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;

Каменск-Уральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт;

Красноуральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт;

Нижнесергинский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;

Серовский РКЭС 10/0,4 кВ – 0 МВт;

Ревдинский РКЭС 6/0,4 кВ – 0 МВт;

Среднеуральский РКЭС 10(6)/0,4 кВ – 0 МВт.

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

Проводятся заседания контрольной комиссии по технологическому присоединению с участием заявителей;

- Подписано и введено в действие Соглашения о присоединении к исполнению обязательств, предусмотренных соглашениями о сотрудничестве в сфере технологического присоединения к электрическим сетям с Министерством энергетики и ЖКХ Свердловской области;
- Подписан и введен в действие Алгоритм взаимодействия АО «РСК» и Свердловского филиала ОАО «ЭнергосбыТ Плюс» при осуществлении технологического присоединения заявителя к электрическим сетям АО «РСК»;
- На официальном сайте компании размещён калькулятор расчёта стоимости технологического присоединения;
- Реализована возможность подачи заявки на технологическое присоединение посредством личного кабинета на официальном сайте компании;
- Реализована возможность подачи заявки на технологическое присоединение через региональный интернет портал по технологическому присоединению.

3.3. 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	2019	Динамика изменения показателя, %	2020	2019	Динамика изменения показателя, %	2020	2019	Динамика изменения показателя, %	2020	2019	Динамика изменения показателя, %	2020	2019	Динамика изменения показателя, %	2020	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	659	603	109%	103	69	149%	7	6	117%		3	5	60%	0	0	0%	772	683	113%

2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	659	603	109%	103	69	149%	7	6	117%	3	5	60%	0	0	0%	772	683	113%
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	------	-----	----	------	---	---	------	---	---	-----	---	---	----	-----	-----	------

3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующей организации 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	9	9	100%	10	10	100%	17	18	94%	20	20	100%	0	0	0%	56	57	98%
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	------	----	----	------	----	----	-----	----	----	------	---	---	----	----	----	-----

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	605	576	105%	84	66	127%	6	4	150%	0	4	0%	0	0	0%	695	650	107%
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	395	480	82%	61	50	122%	3	8	38%	2	4	50%	0	0	0%	461	542	85%

8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	60	60	100%	120	156	77%	180	212	85%	360	362	99%	0	0	0%	180	198	91%
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---	---	----	-----	-----	-----

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.

№ п/п	Категории обращений потребителей	Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2019 г	2020 г	Динамика изменения показателя, %	2019 г	2020 г	Динамика изменения показателя, %	2019 г	2020 г	Динамика изменения показателя, %	2019 г	2020 г	Динамика изменения показателя, %	2019 г	2020 г	Динамика изменения показателя, %
		4		5	7		8	10		11	13		14	16		17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	6004	2533	-58%	2439	3095	27%	79	755	856%	1	9	800%	5	897	17840%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	152	105	-31%	4	0	-100%	1	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	1341	40	-97%	0	0	0%	27	42	56%	0	0	0%	0	34	0%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	2018	474	-77%	838	377	-55%	12	1	-92%	0	0	0%	0	0	0%
1.4	качество обслуживания	19	4	-79%	9	7	-22%	0	0	0%	0	0	0%	1	0	0%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	320	90	-72%	1249	2168	74%	3	22	633%	0	1	0%	4	103	2475%
1.6	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	2154	506	-77%	339	452	33%	36	174	383%	1	5	400%	0	127	0%
2	Жалобы	31	15	-52%	0	0	-	0	3	-	0	0	-	5	13	160%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	11	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	0	-100%
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	4	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1.2	качество электрической энергии	8	9	13%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	3	200%
2.2	осуществление технологического присоединения	1	1	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%
2.4	качество обслуживания	0	0		0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	3	0	-100%
2.6	прочее (указать)	6	5	-17%	0	0	0%	0	3	0%	0	0	0%	0	10	0%
3	Заявка на оказание услуг	5985	1299	-78%	2439	91	-96%	79	515	552%	1	3	200%	1	620	61900%
3.1	по технологическому присоединению	1340	835	-38%	0	41	0%	27	201	644%	0	0	0%	0	30	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	2		0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	2018	157	-92%	838	1	-100%	12	105	775%	0	0	0%	0	244	-
3.4	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	2627	304	-88%	1601	49	-97%	40	209	423%	1	3	200%	1	346	34500%

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	Пункт обслуживания клиентов г. Нижние Серьги	пункт	Нижние Серьги, улица Народной воли, дом 10	(34398)21672	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	137	15	20	0
2	Пункт обслуживания клиентов города Каменска-Уральского	пункт	Каменск-Уральский, улица Заводская, дом 15 Б.	(34393) 78155	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	1181	15	20	0
3	Пункт обслуживания клиентов города Краснотуринска	пункт	Краснотуринск, улица Октябрьская, дом 34	(34384) 34679	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	29	15	20	0

4	Пункт обслуживания клиентов города Ревда	пункт	город Ревда, улица Энгельса, дом 57 литера	(34397) 56063	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	0	15	20	0
5	Пункт обслуживания клиентов города Серова	пункт	город Серов, улица Кирова, дом 51	(34385) 72421	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	566	15	20	0
6	Пункт обслуживания клиентов города Североуральск	пункт	Североуральск, улица Ленина, дом 7	(34380) 30022.	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	463	15	20	0
7	Пункт обслуживания клиентов города Среднеуральск	пункт	Среднеуральск, улица Советская, дом 40	(34368) 72898	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00 до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по технологическому присоединению	157	15	20	0

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:	номер телефона	8-804-333-92-00 8-804-333-52-00

	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1521
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1235
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	286
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2:31
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2:21

4.4. 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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

1. Приём заявлений, предоставление услуг вне очереди.

4.5. Проведен опрос среди 40 заявителей (льготное до 15 кВт) по вопросам качества обслуживания по технологическому присоединению:

- 1) Оценка персонала сетевой организации:
 - вежливость персонала (неудовл – 0, удовл. –5, хорошо-26, отлично-9)
 - грамотное разъяснение и удовлетворенность ответами на вопросы, заданные персоналу (неудовл – 0, удовл. – 2, хорошо-18, отлично-20)
- 2) Время ожидания приема специалиста для подачи документов (до 5 мин — 21, от 5 до 10 мин — 4, от 10 до 20 — 0, через сайт организации — 15, по почте - 0)
- 3) Сроки выполнения фактического присоединения (раньше срока указанного в договоре – 17, в срок – 23, задержка – 0)

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

- Прием заявок на сайте компании и с регионального интернет портала :
- Прием заявки на техприсоединение с цифровой подписью заявителя
- Предоставление возможности подписания заявителем договоров по техприсоединению цифровой подписью.
- Предоставление возможности подписания заявителем договора на электроснабжение с энергосбытовой организацией через сайт АО «РСК»
- Эксплуатация устройств видеозаписи в кабинетах приема потребителей для контроля качества обслуживания.
- Обучение персонала, участие в семинарах и конференциях. Обмен опытом с другими ТСО.