

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «Региональная сетевая компания» услуг за 2023 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		
	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %
Количество потребителей	30831	31311	101,56%	46	46	100,00%	24	24	100,00%	3548	3632	102,37%	37800	38320	101,38%	11	11	100,00%	519	603	116,18%	40888	41408	101,27%
Юридические лица	4046	3938	97,33%	46	46	100,00%	24	24	100,00%	3296	3361	101,97%	11267	11218	99,57%	11	11	100,00%	519	603	116,18%	14103	14035	99,52%
Бытовые потребители	26785	27373	102,20%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	252	271	107,54%	26533	27102	102,14%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	26785	27373	102,20%

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			Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства			Точки с приборами учёта с возможностью дистанционного сбора данных		
2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %	2022	2023	Динамика, %
41 418	42 022	101,46%	14 633	14 649	100,11%	26 785	27 373	102,20%	3 969	3 931	99,04%	0	0	0,00%	3 007	4 025	133,85%

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		2022	2023	Динамика к 2021 году
		ед.изм.			
1	ВЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км	12,747	12,747	100%
	СН1	км	19,33	19,33	100%
	СН2	км	369,5	384,3	104%
	НН	км	1114,2	1118,6	100%
2	КЛ				
	в т.ч.				
	ВН	км			
	СН1	км			
	СН2	км	462,2	462,2	100%
	НН	км	579,7	579,7	100%
3	ТП				
	в т.ч.				
	ВН	шт	3	3	100%
	СН1	шт	2	2	100%
	СН2	шт	749	764	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 2023г.

№	тип оборудования	Уровень напряжения			
		ВН	СН1	СН2	НН
		износ %	износ %	износ %	износ %
1	ВЛ	38%	40%	36%	42%
2	КЛ			38%	41.5%
3	ТП	33%	41%	38.5%	

Уровень износа по сравнению с 2022 годом снизился на 1,2 %

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		
		2022	2023	Динамика изменения
1	2	4		5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии P_{SAIDI}	1,29034	1,74635	135%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии P_{SAIFI}	0,42595	0,58298	137%
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) $P_{SAIDI план}$	3,83284	4,09633	107%
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) $P_{SAIFI план}$	1,72819	1,7473	101%
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 прекращений 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 прекращений 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- 2023год)	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	5,665				0,9682				5,6083				1,6120				0,0111	
2	Серовский РКЭС	3,486				1,8714				1,0556				0,6995				0,0114	
3	Североуральский РКЭС	2,329				1,0204				4,6932				3,2884				0,0099	
4	Среднеуральский РКЭС	8,757				1,5206				1,9985				0,9845				0,0178	
5	Красноуральский РКЭС	1,884				0,7693				5,9961				3,1906				0,0420	
6	Нижнесергинский РКЭС	0,964				0,2918				8,1639				3,3057				0,0079	
7	Первоуральский уч-к																	0,3684	
8	Ревдинский РКЭС	1,438				0,4333				0,0000				0,0000				0,2000	

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 неостребованной 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					
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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	890	747	84%	64	115	180%	11	40	364%	5	5	100%	0	0	0%	970	907	94%
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	890	747	84%	64	115	180%	11	40	364%	5	5	100%	0	0	0%	970	907	94%
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих 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	9	9	100%	10	10	100%	15	14	93%	20	20	100%	0	0	0%	13,5	13,3	98%
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	600	375	63%	50	59	118%	4	12	300%	3	3	100%	0	0	0%	657	449	68%

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	706	586	83%	52	81	156%	1	9	900%	0	3	0	0	0%	759	679	89%
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%
7.1	по вине сетевой организации	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%
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	45	44	98%	95	82	86%	175	175	100%	0	263	0	0	0%	105	141	134%

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																Аналитика		
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее			Итого	Из приложения 2	Дельта
		2022 г	2023 г	Динамика изменения показателя, %	2022 г	2023 г	Динамика изменения показателя, %	2022 г	2023 г	Динамика изменения показателя, %	2022 г	2023 г	Динамика изменения показателя, %	2022 г	2023 г	Динамика изменения показателя, %			
1	2	4		5	7		8	10		11	13		14	16		17			
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	1528	2907	90%	3438	1758	-49%	1037	710	-32%	11	2	-82%	479	5	-99%			
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	65	129	98%	0	1	0%	0	1	100%	0	0	0%	0	0	0%			
1.2	осуществление технологического присоединения	66	18	-73%	0	2	0%	487	282	-42%	0	0	0%	9	1	-89%			
1.3	коммерческий учет электрической энергии	396	1243	214%	667	401	-40%	45	28	-38%	0	0	0%	88	0	0%			
1.4	качество обслуживания	2	4	100%	4	12	200%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%			
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	206	796	286%	2406	1011	-58%	24	43	79%	8	2	-75%	76	0	-100%			
1.6	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	793	717	-10%	361	331	-8%	481	356	-26%	3	0	-100%	306	4	0%			
2	Жалобы	6	11	83%	0	0	-	1	7		0	2	100%	7	1	-86%			
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	9	0%	0	0	0%	0	1	100%	0	0	0%	0	0	0%			
2.1.2	качество электрической энергии	4	0	-100%	0	0	0%	0	4	100%	0	0	0%	5	0	-100%			
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0%	0	0	0%	1	2	50%	0	0	0%	0	1	100%			
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	1	100%	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	2	100%	0	0	0%			
2.6	прочее (указать)	2	1	-50%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	2	0	-100%			
3	Заявка на оказание услуг	1524	2896	90%	3438	1758	-49%	1036	703	-32%	0	0	0%	479	4	-99%			
3.1	по технологическому присоединению	66	18	-73%	1083	2	-100%	486	280	-42%	0	0	0%	9	0	-100%			
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	65	117	80%	667	1	-100%	0	0	100%	0	0	0%	0	0	0%			
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	396	1242	214%	1087	401	-63%	45	28	-38%	0	0	0%	88	0	-100%			
3.4	прочее (оформление Актов об осуществлении ТП)	997	1519	52%	601	1354	125%	505	395	-22%	0	0	0%	382	4	-99%			

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 и 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, rsk@sv-rsk.ru	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	82	15	20	0
2	Пункт обслуживания клиентов города Каменска-Уральского	пункт	Каменск-Уральский, улица Заводская, дом 15 Б.	(34393) 78155, rsk@sv-rsk.ru	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	482	15	20	0
3	Пункт обслуживания клиентов города Краснотуринска	пункт	Краснотуринск, улица Октябрьская, дом 34	(34384) 34679, rsk@sv-rsk.ru	с понедельника по четверг с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12 до 13 часов. В пятницу с 8:00	Услуги по передаче эл.энергии, услуги по	7	15	20	0

					до 16:00. Перерыв с 12 до 13 часов.	технологическому присоединению				
4	Пункт обслуживания клиентов города Ревда	пункт	город Ревда, улица Энгельса, дом 57 литера	(34397) 56063, rsk@sv-rsk.ru	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, rsk@sv-rsk.ru	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	1657	15	20	0
6	Пункт обслуживания клиентов города Североуральск	пункт	Североуральск, улица Ленина, дом 7	(34380) 30022, rsk@sv-rsk.ru	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	444	15	20	0
7	Пункт обслуживания клиентов города Среднеуральск	пункт	Среднеуральск, улица Советская, дом 40	(34368) 72898, rsk@sv-rsk.ru	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	235	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: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-804-333-92-00 8-804-333-52-00
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	6990
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	5564
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	1306
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1:28
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1:15

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.

2. Прием заявлений на сайте компании и по электронной почте

4.5. Проведен опрос среди 35 заявителей (льготное до 15 кВт) по вопросам качества обслуживания по технологическому присоединению:

1) Оценка персонала сетевой организации:

- вежливость персонала (неудов – 0, удовл. –5, хорошо-23, отлично-7)

- грамотное разъяснение и удовлетворенность ответами на вопросы, заданные персоналу (неудовл – 0, удовл. – 1, хорошо-15, отлично-29)

2) Время ожидания приема специалиста для подачи документов (до 5 мин — 2, от 5 до 10 мин — 1, от 10 до 20 — 0, через сайт организации — 32, по почте - 0)

3) Сроки выполнения фактического присоединения (раньше срока, указанного в договоре – 16 в срок – 19, задержка – 0)

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

1. Прием заявок на сайте компании и с регионального интернет портала:

2. Прием заявки на техприсоединение с цифровой подписью заявителя

3. Предоставление возможности подписания заявителем договоров по техприсоединению цифровой подписью.

4. Предоставление возможности подписания заявителем договора на электроснабжение с энергосбытовой организацией через сайт АО «РСК»

5. Эксплуатация устройств видеозаписи в кабинетах приема потребителей для контроля качества обслуживания.

6. Обучение персонала, участие в семинарах и конференциях. Обмен опытом с другими ТСО.