

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «АСК» за 2020 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.

ООО «АСК»	Уровень напряжения	Юридические лица			Физические лица		
		Категория надежности			Категория надежности		
		1	2	3	1	2	3
	ВН	0	0	0			
	СН1	0	3	1			
	СН2	0	30	138			
	НН	0	22	34			2039

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.

ИТОГО ООО «АСК»				Организации				МЖД				Население и приравненные		
ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%
2684	2654	619	23,32	482	452	194	42,92	156	156	2	1,28	2046	423	20,67

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.

Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архангельская сетевая компания" (ООО "АСК")

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2019	(N) 2020	Динамика изменения показателя
1	2			
Протяженность воздушных линий электропередачи в одноцепном выражении	км		360,784	
ВН (110 кВ и выше)	км		4,600	
СН1 (35-60 кВ)	км		9,370	
СН2 (1-20 кВ)	км		41,528	
НН (до 1 кВ)	км		305,286	
Протяженность кабельных линий электропередачи	км		162,238	
ВН (110 кВ и выше)	км			

	СН1 (35-60 кВ)	км			
	СН2 (1-20 кВ)	км		143,221	
	НН (до 1 кВ)	км		19,017	
Количество подстанций		шт		169	
	ВН (110 кВ и выше)	шт		1	
	СН1 (35-60 кВ)	шт		5	
	СН2 (1-20 кВ)	шт		163	
	НН (до 1 кВ)	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.

П.1.4

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архангельская сетевая компания" (ООО "АСК")

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2019	(N) 2020	Динамика изменения показателя
1	2			
Уровень физического износа воздушных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%		82	
СН1 (35-60 кВ)	%		73	
СН2 (1-20 кВ)	%		82	
НН (до 1 кВ)	%		79	
Уровень физического износа кабельных линий электропередачи				

	ВН (110 кВ и выше)	%			
	СН1 (35-60 кВ)	%			
	СН2 (1-20 кВ)	%		73	
	НН (до 1 кВ)	%		56	
Уровень физического износа подстанций					
	ВН (110 кВ и выше)	%		90	
	СН1 (35-60 кВ)	%		87	
	СН2 (1-20 кВ)	%		69	
	НН (до 1 кВ)	%			

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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности		0,1363	

	прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)		0,1341	
1.4	НН (до 1 кВ)		0,0021	
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})		0,0242	
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)		0,0235	
2.4	НН (до 1 кВ)		0,0007	
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) ($P_{SAIDI, план}$)		0,1091	
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)		0,087	
3.4	НН (до 1 кВ)		0,0221	
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) ($P_{SAIFI, план}$)		0,0197	
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)		0,0142	
4.4	НН (до 1 кВ)		0,0056	
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 прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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				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 у 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.	Всего по сетевой организации			0.1341	0.0021			0.0235	0.0007			0.087	0.0221			0,0142	0,0056	0.004	Замена линий электропередач на перегруженных линиях; Замена ответвлений от ВЛ 0,38 кВ к зданиям; Замена перегруженных и

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 невостробованной 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.

Свободная для технологического подключения потребителей трансформаторная мощность по подстанциям и распределительным пунктам напряжением 35 кВ и ниже на объектах электросетевого хозяйства ООО «АСК» в 2020 г. отсутствовала.

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

В 2020 году сетевой организацией ООО «АСК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению были выполнены следующие мероприятия:

1. Обеспечена возможность подачи заявки через личный кабинет заявителя на сайте сетевой организации.
2. Обеспечена бесперебойность работы сайта сетевой организации в сети «интернет». Размещение на сайте типовых форм заявок на технологическое присоединение, типовых форм договоров, постановлений регулирующих органов, определяющих размер стандартизированных ставок за технологическое присоединение.
3. Выделение отдельного номера телефонной связи по вопросам технологического присоединения.

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

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	свыше 15 кВт и до	свыше 150 кВт и	не менее 670 кВт	
	объекты по					

		включительно			150 кВт включительно			менее 670 кВт						производству электрической энергии			
		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	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки		905			13			5			3			-		926
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки		905			10			5			3			-		923
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:															
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	10,8			15,2			20,3				24,6			-	10,9
5	Число	905			10			5				3			-	923

	заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки																	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки		494			5			2					1			-	502
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		90		135		360		360					-			92

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).

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	85 602,00	550,00	104 661,60	62 799,60	3 226 565,52	1 578 004,08	3 164 669,04	1 733 344,08
		ВЛ	85 602,00	550,00	104 661,60	62 799,60	2 660 528,16	1 210 416,72	2 632 906,56	1 365 756,72

	Нет	КЛ	85 602,00	550,00	104 661,60	62 799,60	1 129 265,52	820 804,08	1 223 813,04	820 804,08
		ВЛ	85 602,00	550,00	104 661,60	62 799,60	563 228,16	453 216,72	692 050,56	453 216,72
750	Да	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	4 999 840,20	2 889 877,20	4 843 396,20	3 045 217,20
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	3 670 434,00	2 070 237,30	3 513 990,00	2 225 577,30
	Нет	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	2 902 540,20	2 132 677,20	2 902 540,20	2 132 677,20
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	1 573 134,00	1 313 037,30	1 573 134,00	1 313 037,30
1000	Да	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	5 932 466,40	3 579 836,40	5 776 022,40	3 735 176,40
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	4 159 924,80	2 486 983,20	4 003 480,80	2 642 323,20
	Нет	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	3 835 166,40	2 822 636,40	3 835 166,40	2 822 636,40
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	2 062 624,80	1 729 783,20	2 062 624,80	1 729 783,20
1250	Да	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	6 865 092,60	4 269 795,60	6 708 648,60	4 425 135,60
		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	4 649 415,60	2 903 729,10	4 492 971,60	3 059 069,10
	Нет	КЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	4 767 792,60	3 512 595,60	4 767 792,60	3 512 595,60

		ВЛ	85 602,00	48 391,20	104 661,60	62 799,60	2 552 115,60	2 146 529,10	2 552 115,60	2 146 529,10
--	--	----	-----------	-----------	------------	-----------	--------------	--------------	--------------	--------------

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		
		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:	-	75	-	-	496	-	-	941	-	-	-	-	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	15	-	-	49	-	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление	-	34	-	-	108	-	-	892	-	-	-	-	-	-	-

2.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.6	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Заявка на оказание услуг	-	34	-	-	-	-	-	941	-	-	-	-	-	-	-
3.1	по технологическому присоединению	-	34	-	-	-	-	-	892	-	-	-	-	-	-	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	49	-	-	-	-	-	-	-
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 электронно	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей,	Среднее время на обслуж	Среднее время ожидания	Количество сторонних организаций на территории офиса
---	--------------------------------	-----------	-----------------------	----------------------------------	--------------	------------------------	--------------------------	-------------------------	------------------------	--

				й почты			обративш ихся очно в отчетном периоде	ивание потреб ителя, мин.	потреб ителя в очеред и, мин.	обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Центр обслуживания потребителей	ЦОП	163020 г.Архангельск ул. Советская д. 21 оф. 201	(8182) 248833 svet@arhsvet. ru	9:00-18:00	Технологическое присоединение, передача электрической энергии, приём и обработка жалоб и обращений	75	10	0	-
2										

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	(8182) 24-88-33
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	496
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	496
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически	единицы	-

	системой интерактивного голосового меню		
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:30
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	4:30

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.

В 2020 году в ООО «АСК» поступило 1 512 обращений потребителей услуг. В целом количество заявок на оказание услуг, поступивших в 2020 году, составило 975 шт. Основную долю поступивших в ООО «АСК» заявок на оказание услуг составили заявки на технологическое присоединение – 926 шт. В 2020 году в ООО «АСК» жалоб потребителей услуг не поступало.

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

В 2020 году ООО «АСК» не было принято заявок на дополнительные платные услуги, в том числе на ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевого оборудования, на услуги по отключению-подключению потребителей, по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии, на услуги связи, на выполнение работ «Под ключ».

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" (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).

При работе с потребителями Филиалом применяется индивидуальный подход к решению вопросов с учетом, в том числе, принадлежности потребителей к категории социально уязвимых групп населения.

В 2020 году компания продолжила развивать дистанционные клиентские услуги. Заочное интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с использованием официального сайта www.ask29.ru.

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.

Изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ООО «АСК» осуществляет на основании информации, поступающей от клиентов, в том числе отраженной потребителями в заполняемых опросных листах в рамках проводимого в Филиале постоянно действующего опроса потребителей по оценке качества клиентского обслуживания.

В офисе очного обслуживания потребителей услуг каждый посетитель может самостоятельно заполнить предложенную ему анкету, которая позволяет оценить такие показатели работы офиса, как скорость и качество обслуживания, доброжелательность и профессионализм персонала компании, полнота и доступность информации, представленной на сайте компании и в офисе, удобство расположения и время работы офиса. Для посетителей предусмотрена возможность изложить свои пожелания и дать предложения по организации работы офисов очного обслуживания или развития заочного обслуживания. Заполненную анкету клиент может отдать сотруднику офиса обслуживания, опустить в клиентский ящик или направить по почте.

Информация по опросным листам ежеквартально консолидируется с целью анализа и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов и постоянное повышение уровня удовлетворенности потребителей услуг.

В 2020 года анкеты заполнили 75 клиентов компании, из них 64% - физические лица. По вопросам осуществления технологического присоединения обратились 45,4% респондентов, за дополнительными платными услугами – 6,2%, по вопросам качества электрической энергии обратились 7,1% респондентов, по вопросу установки приборов учета эл/энергии – 41,3%.

Клиенты компании высоко оценивают полноту информации, профессионализм и доброжелательность персонала, общие оценки по компании составили 4,6, 4,7 и 4,8 баллов (по пятибалльной шкале) соответственно.

Большинство респондентов отмечают высокий уровень скорости обслуживания потребителей. Итоговая оценка данного показателя в среднем по компании составила 4,7 балла (по пятибалльной шкале).

При оценке каналов связи, которыми пользуются клиенты компании, 70% респондентов наиболее удобным для себя указали личное обращение в офисы очного обслуживания потребителей, при этом 78% респондентов готовы воспользоваться дистанционным обслуживанием: 35% выбрали телефонную связь, 34% респондентов выбрали обращение через интернет-ресурсы и 9% - почтовую связь (клиентам была предоставлена возможность выбрать более одного вида канала связи).

Указанный результат выбора наиболее предпочтительного канала связи может быть обусловлен спецификой проведения анкетирования в офисах очного обслуживания.

С официальным сайтом компании знакомы 71% посетителей офисов очного обслуживания, принявших участие в опросе, при этом подавляющее большинство пользователей сайта (85%) довольны объемом представленной на нем информации.

У 100% опрошенных не возникало конфликтов по вопросам деятельности ООО «АСК».

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

ООО «АСК» проводит планомерную работу по совершенствованию взаимодействия с клиентами, по определению и выполнению требований клиентов, оптимизации производственных процессов, повышению уровня компетентности сотрудников, созданию положительного имиджа Общества у клиентов и партнеров по бизнесу. Проводится анализ поступивших жалоб и предложений, в том числе и по опросным листам с целью подготовки предупредительных мероприятий.

В 2020 году с целью повышения качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей в Филиале были реализованы следующие мероприятия:

1. В условиях, вызванных пандемией Covid, активно продолжились развитие и доработка интерактивных сервисов взаимодействия с потребителями на сайте www.ask29.ru

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Информация по обращениям потребителей в ООО "АСК" за 2020 год

№ п/п	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Причина обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
			Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством интернет	Письменное обращение	Почтовое обращение	Оказание услуг	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электроэнергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание	Прочая информация	Жалоба на качество услуг	Жалоба на стоимость услуг	Жалоба на условия оказания услуг	Жалоба на качество оказания услуг	Жалоба на сроки оказания услуг	Жалоба на безопасность оказания услуг	Жалоба на персонал	Заявка по технологическому присоединению	Заявка на заключение договора оказания услуг	Заявка на организацию мероприятий	Заявка на приобретение оборудования	Заявителем было получено исчерпывающее ответ в установленные сроки	Заявителем было получено исчерпывающее ответ в установленные сроки	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
			75	496	941		64	1 034	187	222		5							926	49			1 512			1091	421		
	13.01.2020			5					2	3													5			5			
	13.01.2020		1	4				1	3	1													5			5			
	13.01.2020			3	3		6														3		6			3			
	14.01.2020			3	3		6																6			3			
	16.01.2020				11		10	1											1	10			11			11			
	20.01.2020			5	10		15																15			10			
	22.01.2020			4	10		14																14			10			
	27.01.2020		1		1			1	1										1				2			2			
	28.01.2020				13		13																13			13			
	04.02.2020			1					1														1			1			

05.02.2020		2				1	1													2			2
13.02.2020		1				1														1			1
14.02.2020		2					2													2			2
17.02.2020		4				2	2													4			4
18.02.2020		1					1													1			1
20.02.2020		1					1													1			1
25.02.2020		1					1													1			1
27.02.2020			1			1							1							1			1
02.03.2020		1					1													1			1
03.03.2020		1					1													1			1
04.03.2020			1			1							1							1			1
05.03.2020		2					2													2			2
06.03.2020		3					3													3			3
10.03.2020		1					1													1			1
11.03.2020		2					2													2			2
12.03.2020		2					2													2			2
17.03.2020		1					1													1			1
19.03.2020			1			1							1							1			1
23.03.2020			50			50							50							50			50
24.03.2020		1																		1			1
26.03.2020		3					3													3			3
27.03.2020		4					4													4			4
30.03.2020		2					2													2			2
01.04.2020		1					1													1			1
02.04.2020		3					2	1												3			3
06.04.2020		2					2													2			2
07.04.2020		2					2													2			2
08.04.2020		1						1												1			1
10.04.2020		1						1												1			1
13.04.2020		1					1													1			1
14.04.2020		5					2	3												5			5
16.074.2020		1						1												1			1
20.04.2020		1					1													1			1
21.04.2020		2						2												2			2
22.04.2020		1					1													1			1
23.04.2020		1						1												1			1
24.04.2020			50			50							50							50			50
28.04.2020		1						1												1			1
30.04.2020		1						1												1			1
12.05.2020		5				2	2	1												5			5
13.05.2020		4				1	2	1												4			4
14.05.2020		1						1												1			1
15.05.2020		2						1	1											2			2

30.07.2020		4						3	1										4			4	
31.07.2020		1						1											1			1	
03.08.2020			2					2										2			2	2	
04.08.2020			1					1										1			1	1	
05.08.2020		1							1										1			1	
06.08.2020			5					1	4										5			5	
07.08.2020			2					2										2			2	2	
10.08.2020		1						1											1			1	
11.08.2020			5					2	3										5			5	
12.08.2020			5					3	2										5			5	
13.08.2020		1						1											1			1	
14.08.2020		1						1											1			1	
17.08.2020			2						2										2			2	
18.08.2020			3						3										3			3	
19.08.2020		1						1											1			1	
20.08.2020		1						1											1			1	
21.08.2020		1						1											1			1	
24.08.2020			87					87										87			87	87	
25.08.2020			2					1	1										2			2	
26.08.2020			4					2	2										4			4	
27.08.2020		1						1											1			1	
28.08.2020		2						1	1										2			2	
31.08.2020			5					3	1	1									5			5	
01.09.2020		1						1											1			1	
02.09.2020			5					2	3										5			5	
04.09.2020			2					2											2			2	
07.09.2020			3						3										3			3	
08.09.2020		2						1	1										2			2	
09.09.2020			1						1										1			1	
10.09.2020			4					1	3										4			4	
11.09.2020		2						2											2			2	
14.09.2020			1					1										1			1	1	
15.09.2020			5					2	3										5			5	
16.09.2020			1					1										1			1	1	
17.09.2020			2					2											2			2	
18.09.2020		1						1											1			1	
21.09.2020			2						2										2			2	
22.09.2020			127					127										127			127	39	72
23.09.2020			3					1	2										3			3	
24.09.2020			4					2	2										4			4	
25.09.2020			1					1										1			1	1	
28.09.2020			4					1	3										4			4	
29.09.2020		1						1											1			1	
30.09.2020		1						1											1			1	

01.10.2020			1			1									1			1			1
02.10.2020		1				1									1			1			1
05.10.2020			2				1	1										2			2
06.10.2020		1					1											1			1
07.10.2020			5				2	3										5			5
08.10.2020			3					3										3			3
09.10.2020		1					1											1			1
12.10.2020			2				1	1										2			2
13.10.2020			4					4										4			4
14.10.2020		1					1											1			1
15.10.2020			2	132			132	1	1						132			134			134
16.10.2020		1					1											1			1
19.10.2020			5					5										5			5
20.10.2020			1				1								1			1			1
21.10.2020		1					1											1			1
22.10.2020			3				1	2										3			3
23.10.2020			2				2								2			2			2
26.10.2020		2					2											2			2
27.10.2020			5				3	2										5			5
28.10.2020		2					1	1										2			2
29.10.2020			1				1								1			1			1
30.10.2020		1					1											1			1
02.11.2020		1	5				1	5										6			6
03.11.2020		2	7				2	3	4									9			9
05.11.2020			6				3	3										6			6
06.11.2020		2	3				2	3										5			5
09.11.2020			1					1										1			1
10.11.2020			7				6	1										7			7
11.11.2020			5				3	2										5			5
12.11.2020			115				115								115			115			115
13.11.2020		2	3				2	2	1									5			5
16.11.2020		1	5				1	5										6			6
17.11.2020			8	1			1	4	4						1			9			8
18.11.2020			7				3	4										7			7
19.11.2020		1	2					2		1								3			3
20.11.2020		1	1				1	1										2			2
23.11.2020			1					1										1			1
24.11.2020		1	4				1	2	2									5			5
25.11.2020			6	2			2	3	3						2			8			6
26.11.2020			1	2			2	1							2			3			1
27.11.2020			5				2	3										5			5
30.11.2020		2	5				2	3	2	1								7			7
01.12.2020			6				3	3										6			6
02.12.2020		1	7				1			1								8			8

03.12.2020		7				7													7			7
04.12.2020	1	8				9													9			9
07.12.2020	1	10				1			1										11			11
08.12.2020		5						5											5			5
09.12.2020		3	56			90										90			59			90
10.12.2020		8					4	4											8			8
11.12.2020	1	12				7	3	3											13			13
14.12.2020	1	5				1		5											6			6
15.12.2020		5						5											5			5
16.12.2020	1	10				11													11			11
17.12.2020		11					3	8											11			11
18.12.2020		3				3													3			3
21.12.2020	1	5				1	2	3											6			6
22.12.2020	1	4				1	2	2											5			5
23.12.2020	1	10				1	5	5											11			11
24.12.2020	1	2				1	1	1											3			3
25.12.2020		3						3											3			3
28.12.2020	2	5				2	2	2	1										7			7
29.12.2020		10				10													10			10