

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «Дар» за 2019 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

табл. 1

№ п/п	Наименование	Количество потребителей, шт		Динамика текущего года к предшествующему, %
		2018г.	2019г.	
1	2	3	4	5
	Количество потребителей услуг сетевой организации, шт.	93	95	+2%
1.1.	По уровням напряжения	93	95	+2%
1.1.1.	ВН		0	
1.1.2.	СН1		0	
1.1.3.	СН2	4	4	0%
1.1.4.	НН	89	91	+2%
1.2.	Категории надежности потребителей	93	95	+2%
1.2.1.	1 категория			
1.2.2.	2 категория			
1.2.3.	3 категория	93	95	+2%
1.3.	Тип потребителей	93	95	+2%
1.3.1.	физические лица	5	5	0%
1.3.2.	юридические лица	88	90	+2%

Примечание:

В строке 1.3.1. отражены в том числе категории потребителей, приравненные к физическим лицам (садоводческие некоммерческие товарищества).

1.2. Количество точек поставки и точек поставки, оборудованных приборами учета электроэнергии

табл. 2

№ п/п	Наименование	2018г.	2019г.	Динамика текущего года к предшествующему, %
1	2	3	4	5
1.	Количество точек поставки всего	121	126	+4%
1.1.	Количество точек поставки, оборудованных приборами учета	121	126	+4%
1.1.1.	физические лица	5	5	0,0%
1.1.2.	юридические лица	113	118	+4,4%
1.1.3.	вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома,	3	3	0,0%
1.1.4.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства			
1.2.	В том числе приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	0	0	

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

табл. 3

Наименование объекта	Уровень напряжения	Длина линий, км/ количество подстанций, шт		
		2018г.	2019г.	Динамика текущего года к предшествующему, %
Воздушные линии, км	ВН			
	СН1			
	СН2	1,3	1,3	
	НН	5,29	6,35	
	Итого	6,58	7,64	+16%
Кабельные линии, км	ВН			
	СН1			
	СН2	6,42	6,6	
	НН	9,13	9,14	
	Итого	15,58	15,74	+1 %
Подстанции, шт	110 кВ			
	35 кВ			
	6(10) кВ	16	16	
	Итого	16	16	

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

табл. 4

№ п/п	Наименование	2018 год	2019 год	Динамика текущего года к предшествующему, %
1	2	3	4	5
1.	Износ, %*	16,5 %	16,4 %	
1.1.	Воздушные линии	19,10%	19,10%	
1.1.1.	ВН			
1.1.2.	СН1			
1.1.3.	СН2	20,10%	20,10%	
1.1.4.	НН	16,60%	12,30%	
1.2.	Кабельные линии	16,80%	16,50%	
1.2.1.	ВН	12 %	12 %	
1.2.2.	СН1			
1.2.3.	СН2	10,80%	10,20%	
1.2.4.	НН	20,6 %	20,6 %	
1.3.	Подстанции	13,00%	13,00%	
1.3.1.	110 кВ			
1.3.2.	35 кВ			
1.3.3.	6 (10) кВ	13,00%	13,00%	

*- По данным бухгалтерского учета (с момента постановки на баланс ООО «Дар»).

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

№ п/п	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})	0,083	0,168	
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,083	0,168	
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})	0,039	0,103	
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,039	0,103	
2.4	НН (до 1 кВ)			
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($P_{SAIDI, план}$)	-	-	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
3.4	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) ($P_{SAIFI, план}$)	-	-	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)			
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

№ п/п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, П _{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, П _{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), П _{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), П _{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	
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	ООО «Дар»	-	-	0,168	-	-	-	0,103	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	Выполнение ППР, реконструкция изношенного и «перегруженного» оборудования

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

В целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии, ООО «Дар» выполняло следующие мероприятия в 2019 году:

1. Замена неизолированных проводов изолированными проводами, затрудняющими несанкционированное подключение к линии.
2. Замена проводов и кабелей на большее сечение, в перегруженных линиях.
3. Замена и модернизация перегруженных и изношенных силовых трансформаторов, перенос источника питания ближе к центру питания для равномерного распределения нагрузки.
4. Отключение трансформаторов на подстанциях с сезонной нагрузкой.
5. Установка коммерческих приборов учета на границах балансовой принадлежности для снижения коммерческих потерь.
6. Выполнение мероприятий, утвержденной инвестпрограммы.

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.

№ п/п	Наименование	2018 год
1	2	3
1.	Невостробованная мощность, МВт	0
1.1.	ВН	
1.2.	СН1	
1.3.	СН2	
1.4.	НН	
2.	Прогноз увеличения невостробованной мощности на основании инвестиционной программы, МВт	0
2.1.	ВН	
2.2.	СН1	
2.3.	СН2	
2.4.	НН	

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

№ п/п	Мероприятие
1	Совершенствование процедуры технологического присоединения в части согласования схемы электроснабжения.
2	Сокращение предельных сроков технологического присоединения, когда не требуется создание объектов инфраструктуры сетевой организации.
3	Сокращение количества этапов при осуществлении процедуры технологического присоединения.
4	Создан единый телефонный номер для получения консультаций и услуг по технологическому присоединению.
5	На официальном сайте предприятия публикуется вся необходимая информация о деятельности по направлению технологического присоединения.

	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	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
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,0%	0	0	0	0	0	0
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,0%	0	0	0	0	0	0
6	Число исполненных договоров об осуществлении	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,0%	0	0	0	0	0	0

	технологического 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:	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
7.2	по вине заявителя	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	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,0%	0	0	0	0	0	0

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ п/п	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ООО "Дар"	Очный	г. Тавда ул. Кирова д.150 оф.№7	Филимонов Александр Витальевич тел. (34360) 42-190 oodarseti@mail.ru	08.00 - 17.00	подача заявки на ТП; заключение договора; выполнение сторонами договора мероприятий, предусмотренных договором; получение разрешения органа федерального государственного энергетического надзора на допуск к эксплуатации объектов; осуществление сетевой организацией фактического присоединения объектов заявителя к электрическим сетям; фактический прием (подача) напряжения и мощности; составление акта об осуществлении технологического присоединения;	10	30 мин	—	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	2019 год
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8(34360) 42190
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	21
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	21
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2

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.

Наибольшее число обращений потребителей ООО «Дар» в 2019 году поступило по вопросам об аварийных отключениях электроэнергии.

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

На сайте ОАО «Дар» oodarseti.ucoz.org в разделе «Информация, образцы документов» размещен паспорт услуг, оказываемых потребителям.

В 2019 году ООО «Дар» не оказывало дополнительных услуг, помимо указанных в Единых стандартах качества потребителей.

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", 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").

Для работы с социально уязвимыми группами населения разработаны следующие мероприятия:

1. Пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий,

участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС, матери-одиночки в центре обслуживания клиентов обслуживаются вне очереди;

2. Для вышеназванных категорий потребителей действует специальное ценовое предложение по разработке проекта электроснабжения садового дома и расчету электрических нагрузок садоводства.

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.

ОАО «Дар» регулярно проводит опросы на тему удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, в частности работой центра обслуживания клиентов, своевременностью и полнотой выполнения эксплуатационного обслуживания электросетевого оборудования, оперативностью устранения аварийных ситуаций.

В 2019 году был проанкетировано 24 потребителя услуг. Средний балл удовлетворенности составил 4,8 по пятибалльной системе. Результаты опроса опубликованы на сайте ОАО «Дар» oodarseti.ucoz.org

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

Для повышения качества обслуживания потребителей выполнены следующие мероприятия:

1. Внедрен контроль за своевременностью ответов на запросы потребителей;
2. На базе центра обслуживания клиентов проводятся разъяснительные беседы с садоводческими некоммерческими товариществами, в том числе по вопросам изменения законодательства РФ, в частности по технологическому присоединению.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№ п/п	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	Январь		1										1
2	2-4	Февраль			3									3
3	5-8	Март		2										3
4	9-13	Апрель		2	3									5
5	14-15	Май			2									1
6	16	Июнь			1									
7	17-19	Июль		3										3
8	20-21	Август		1	1									1
9	22	Сентябрь			1									
10	23	Октябрь		1										1
11	24-26	Ноябрь			3									3
12	27-31	Декабрь			5									5

№ п/п	Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1												1				
2												3				
3										1		4				
4												5				
5										1		2				
6										1		1				
7												3				
8										1		2				
9										1		1				
10												1				
11												3				
12												5				

