Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей

ООО «Интеграция» услуг за 2023 год

(наименование сетевой организации)

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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Количество потребителей | | | | | |
| 2022 | | 2023 | | Динамика | |
| Юридические лица | Физические лица | Юридические лица | Физические лица | Юридические лица | Физические лица |
| 464 | 1282 | 223 | 6029 | -51,94% | 370,28% |

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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование показателя | 2022 г | | 2023 г | | Динамика | |
| Юр. лица | Физ. лица | Юр. лица | Физ. лица | Юр. лица | Физ. лица |
| 1. | количество точек поставки - всего | 464 | 1282 | 223 | 6029 | -51,94% | 370,28% |
| 2. | количество точек поставки, оборудованных приборами учета | 464 | 1282 | 223 | 6029 | -51,94% | 370,28% |
| 3. | вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирных домах |  |  |  |  |  |  |
| 4. | безхозяйные объекты электросетевого хозяйства |  |  |  |  |  |  |
| 5. | приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных |  |  |  |  |  |  |

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.

Линии электропередач (аренда), 2023 г.:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Напряжение, кВ | Протяженность, км | |
| 2022 г | 2023 г |
| ВЛЭП | до 1 | 38,16 | 111,16 |
| 1-20 | 20,8191 | 45,0532 |
| 110-150 | 0,11 | 0,11 |
| КЛЭП | до 1 | 31,989 | 17,812 |
| 3-10 | 90,067 | 101,372 |
|  | Итого протяженность | 181,1451 | 275,5072 |

Подстанции (аренда), 2023 г.:

- ГПП-110 кВ – 1 шт.

- ПС-35 кВ – 1 шт.

- однотрансформаторные ТП 1-20 кВ – 206 шт.;

-двухтрансформаторные ТП 1-20 кВ – 66 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Объект электросетевого  хозяйства  Уровень физического  износа по уровням  напряжения | 2022 | | | | 2023 | | | | Динамика, (+/- %) | | | | |
| уровень физического износа по уровням напряжения, (%) | | | | уровень физического износа по уровням напряжения, (%) | | | | уровень физического износа по уровням напряжения, (%) | | | | |
| ВН  (110 кВ и выше) | СН1  (35 - 60 кВ) | СН2  (1 - 20 кВ) | НН  (до 1 кВ) | ВН  (110 кВ и выше) | СН1  (35 - 60 кВ) | СН2  (1 - 20 кВ) | НН  (до 1 кВ) | ВН  (110 кВ и выше) | СН1  (35 - 60 кВ) | СН2  (1 - 20 кВ) | НН  (до 1 кВ) |
| Воздушные линии электропередачи: | 7,2 | 7,2 | 7,2 | 7,2 | 12,5 | 12,5 | 12,5 | 12,5 | 5,3 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| Кабельные линии электропередачи: | 7,2 | 7,2 | 7,2 | 7,2 | 12,5 | 12,5 | 12,5 | 12,5 | 5,3 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| Подстанции: | 7,2 | 7,2 | 7,2 | 7,2 | 12,5 | 12,5 | 12,5 | 12,5 | 5,3 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2022 год | 2023 год | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 0,940969836 | 0,00062 | -99,93% |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,940969836 | 0,00062 | -99,93% |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () | 0,46277205 | 0,00016 | -99,97% |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,46277205 | 0,00016 | -99,97% |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 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) () | 2,33078 | 1,09565 | -52,99% |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 2,33078 | 1,09565 | -52,99% |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 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) () | 0,643184422 | 0,447056942 | -30,49% |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 |  |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 |  |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0,643184422 | 0,447056942 | -30,49% |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | 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 |  |

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, | | | | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, | | | | 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), | | | | 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), | | | | 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 «Интеграция» г. Казань | - | - | 0,00062 | - | - | - | 0,00016 | - | - | - | 1,09565 | - | - | - | 0,447056942 | - | 0 | - |
| n | Всего по сетевой организации | - | - | 0,00062 | - | - | - | 0,00016 | - | - | - | 1,09565 | - | - | - | 0,447056942 | - | 0 | - |

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

- Расчистка трасс ВЛ и КЛ 0,4-10 кВ.

- Ремонт КЛ-10 кВ.

- текущий ремонт и испытания силовых трансформаторов 10/0,4 кВ.

- установка интеллектуальных приборов учета.

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 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, заполняется в произвольной форме.

Невостребованная мощность по центрам питания 110 кВ ООО «Интеграция» отсутствует.

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

- Организовано повышение квалификации персонала путем участия в вебинарах по вопросам технологического присоединения.

- Заявки на технологическое присоединение Заявителей принимаются и обрабатываются удаленно посредством официального сайта сетевой организации.

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 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, % | 2023 |
| 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 | 79 | 62 | -21,5 | 4 | 2 | -50 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | -100 | 0 | 0 | - | 66 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 79 | 62 | -21,5 | 4 | 2 | -50 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | -100 | 0 | 0 | - | 66 |
| 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: | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |
| 03.1 | 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 | 11 | 11 | - | 8 | 8 | - | 9 | 9 | - | 10 | 0 | -100 | 0 | 0 | - | 10 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 79 | 62 | -21,5 | 4 | 2 | -50 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | -100 | 0 | 0 | - | 66 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 64 | 62 | -3,1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 64 |
| 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 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |
| 7.2 | по вине заявителя | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |  |  | - |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 22 | 22 | - | 49 | 49 | - | 154 | 154 | - | 0 | 0 | - | - | - | - | 75 |

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).

Расчет стоимости технологического присоединения на 2022 г. производится в соответствии с Постановлением ГКРТ по тарифам от 20.07.2022 г. КАРАР № 106-54/ТП-2022.

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 | | |
|  |  | 2021 год | 2022 год | Динамика изменения показателя, % | 2021 год | 2022 год | Динамика изменения показателя, % | 2021 год | 2022 год | Динамика изменения показателя, % | 2021  год | 2022 год | Динамика изменения показателя, % | 2021 год | 2022 год | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 7 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 76 | 60 | -21,1 | 0 | 0 | - | 3 | 2 | -33,3 | 7 | 4 | -42,9 | 0 | 0 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | - | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 76 | 60 | -21,1 | 0 | 0 | - | 3 | 2 | -33,3 | 7 | 4 | -42,9 | 0 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 1.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 2.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 2.6 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 76 | 60 | -21,1 | 0 | 0 | - | 3 | 2 | -33,3 | 7 | 4 | -42,9 | 0 | 0 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 76 | 60 | -21,1 | 0 | 0 | - | 3 | 2 | -33,3 | 7 | 4 | -42,9 | 0 | 0 | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |
| 3.4 | прочее (указать) | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - | 0 | - | - |

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 | Центральный офис | Кабинетно-коридорный | 420025, г. Казань, Дорожный переулок, 3 | +7 [(843) 212-53-](tel:8%20(843)%20212-55-45)00 | Пн-пт  8:00-17:00  Обед  12:00-13:00 | Передача электрической энергии, услуги по технологическому присоединению потребителей. | 24 | 15 | 0 | - |
| 2 | Диспетчерская служба | Прием звонков | 420025, г. Казань, Дорожный переулок, 3 | +7 [(843) 212-53-](tel:8%20(843)%20212-55-45)00 | круглосуточно | Передача электрической энергии, услуги по технологическому присоединению потребителей. | - | - | - | - |
| 3 | Оперативно-диспетчерская служба | Кабинетно-коридорный | 420095, г. Казань, ул. Восстания, 100, к. 6040 | +7(843) 227-41-36, 89867170857 | Пн-пт  8:00-17:00  Обед  12:00-13:00 | Передача электрической энергии, услуги по технологическому присоединению потребителей. | - | - | - | - |
| 4 | Филиал в г. Кукмор | Кабинетно-коридорный | 422110, г. Кукмор, ул. Ворошилова, 2 | +7[(84364) 2-85-85](tel:8%20(84364)%202-85-85) | Пн-пт  8:00-17:00  Обед  12:00-13:00 | Передача электрической энергии, услуги по технологическому присоединению потребителей. | - | - | - | - |
| 5 | Филиал в г. Елабуга | Кабинетно-коридорный | 423602, г. Елабуга, ул. Чапаева, д. 64А | +7(904)719-18-18 | Пн-пт  8:00-17:00  Обед  12:00-13:00 | Передача электрической энергии, услуги по технологическому присоединению потребителей. | - | - | - | - |
| 6 | Филиал в г. Нурлат | Кабинетно-коридорный | 423040, г. Нурлат, ул. Советская, 94 | +7(937)043-80-81 | Пн-пт  8:00-17:00  Обед  12:00-13:00 | Передача электрической энергии, услуги по технологическому присоединению потребителей. | - | - | - | - |

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 (843) 212-55-45](tel:8%20(843)%20212-55-45)  8 [(843) 212-53-](tel:8%20(843)%20212-55-45)00  8 [(84364) 2-85-85](tel:8%20(84364)%202-85-85) |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 366 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 340 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 55 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 1 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 4 |

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](#P754) Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Наибольшее число обращений в ООО «Интеграция» поступает по вопросам осуществления технологического присоединения.

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

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](consultantplus://offline/ref=DD52139FD74A1E0D5756A1EC3B1D6BC5C9AE43B3066D5313F3826B0BA14619C3CD8133393EDFDE4BADA8CFBD3FRBbAH) 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](consultantplus://offline/ref=DD52139FD74A1E0D5756A1EC3B1D6BC5C9AC40B903665313F3826B0BA14619C3DF816B353FDAC04DA8BD99EC79EEA885E983C2CA18645463RFb6H) 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).

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.

В 2023 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ООО «Интеграция».

Исследование удовлетворенности производилось посредством телефонного интервью по формализованной анкете. Способ отбора – случайный. При проведении анкетирования потребителей ООО «Интеграция» собрано 283 анкеты.

Цели анкетирования:

∙ определить уровень удовлетворенности клиентов качеством услуг, оказанных ООО «Интеграция»;

∙ выявить приоритетные направления для улучшения.

Результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по десятибалльной шкале, оценка 10 означает полную удовлетворенность, 1 – полную неудовлетворенность. Средняя степень удовлетворенности клиентов обслуживанием в 2023 году составила 98% из 100%.

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

- Организовано повышение квалификации персонала путем участия в вебинарах и тренингах.

- Ведется запись телефонных разговоров.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Потребители в 2023 г. подают заявки на технологическое присоединение в очной форме и в электронном виде.