"Приложение N 7

к Единым стандартам

качества обслуживания сетевыми

организациями потребителей

услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «МИП «Кинешма» за 2019 год

1. Общая информация

* 1. Количество потребителей услуг ООО «МИП «Кинешма» :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Количество потребителей | 2018 | 2019 | Динамика |
| Юридические лица | 20 | 23 | 0 |
| Физические лица | 8 | 8 | 0 |
| Всего | 28 | 31 | 3 |

* 1. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Потребители | Наименование показателя | Всего точек учета | | | в т.ч. точки поставки, оборудованные приборами учета | | | в т.ч. системы учета электроэнергии с удаленным сбором данных | | | в т.ч. не оборудованных приборами учета | | |
|  |  | 2018 | 2019 | динамика | 2018 | 2019 | динамика | 2018 | 2019 | динамика | 2018 | 2019 | динамика |
| Юридические лица | Точек учета, шт. | 33 | 35 | 2 | 33 | 35 | 2 | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Вводы в многоквартирные дома | Точек учета, шт. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Физические лица | Точек учета, шт. | 7 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Безхозяйные объекты электросетевого хозяйства | Точек учета, шт. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | **Точек учета, шт.** | 40 | 42 | 2 | 40 | 42 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «МИП «Кинешма».

Протяженность линий электропередачи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 | 2019 | Динамика |
| ВЛ 0,4 кВ | 0 | 0 | - |
| ВЛ 6-10 кВ | 0 | 0 | - |
| ВЛ 35 кВ | 0 | 0 | - |
| ВЛ 110 кВ | 2,2 км | 2,2 км | - |
| **Итого ВЛ** | 2,2 км | 2,2 км | - |
| КЛ 0,4 кВ | 3,44 км | 3,44 км | - |
| КЛ 6-10 кВ | 14,5 км | 14,5 км | - |
| **Итого КЛ** | 17,49 км | 17,49 км | - |

Подстанции и ТП.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 | | 2019 | | Динамика | |
| Количество, шт | МВА | Количество, шт | МВА |
| Итого | 16 | 52,2 | 16 | 52,2 | - | - |
| ПС 35 кВ | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| ПС 110 кВ | 1 | 31 | 1 | 31 | - | - |
| ТП 6-10/35-0,4 кВ | 15 | 21,2 | 15 | 21,2 | - | - |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «МИП «Кинешма»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2018 | 2019 |
| Трансформаторное хозяйство | допустимый | допустимый |
| Коммутационные аппараты | допустимый | допустимый |
| Общий износ по оборудованию | допустимый | допустимый |
| ВЛ 35-110 кВ | допустимый | допустимый |
| ВЛ 0,4-10 кВ | допустимый | допустимый |
| КЛ 0,4-10 кВ | допустимый | допустимый |
| Общий износ по линиям | допустимый | допустимый |

2. Информация о качестве услуг по передаче

электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по ООО «МИП «Кинешма» в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году.

Таблица 2.1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () |  |  |  |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () |  |  |  |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 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) () |  |  |  |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 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) () |  |  |  |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 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. (структурных единиц нет)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 2 | Всего по сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |

2.3. Мероприятия, выполненные ООО «МИП «Кинешма» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

**Выполнены** **текущие ремонты электрооборудования, согласно графикам ППР**.

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 ООО «МИП «Кинешма» и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

**Наличие невостребованной мощности необходимо уточнять на момент подключения.**

3.2. Мероприятия, выполненные ООО «МИП «Кинешма» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде:

**не проводились.**

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «МИП «Кинешма»:

Таблица 3.3.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
| 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | 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 | 0 | 2 | +200 | 0 | 1 | +100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 2 | +200 | 0 | 1 | +100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 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 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 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 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 2 | +200 | 0 | 1 | +100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 0 | 2 | +200 | 0 | 1 | +100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 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 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 0 | 10 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ООО «МИП «Кинешма».

Таблица 3.4.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ВЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Нет | КЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ВЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 750 | Да | КЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ВЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Нет | КЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ВЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1000 | Да | КЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ВЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Нет | КЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ВЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1250 | Да | КЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ВЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Нет | КЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ВЛ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в ООО «МИП «Кинешма» (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в ООО «МИП «Кинешма», 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.

Таблица 4.1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
|  |  | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя, % | 2018 | 2019 | 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: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | +300 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | +300 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Жалобы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | +300 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

Таблица 4.2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | ООО «МИП «Кинешма» |  | г. Кинешма, ул. 2 Шуйская, 1 | 296-01  inbox@kineshma.ru | пн-пт 8.15-12.00, 13.00-16.30 | Прием заявок на заключение договоров, заключение договоров, внесение изменений в договоры, приём и обработка жалоб и обращений потребителей | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Таблица 4.3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | (79331) 296-01 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | Нет данных |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | Нет данных |
| 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. | Нет данных |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | Нет данных |

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде - оказание услуг по техприсоединению..

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

**Не оказывается.**

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств):

**Не осуществлялось.**

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ООО «МИП «Кинешма» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

**Не осуществлялось.**

4.8. Мероприятия, выполняемые ООО «МИП «Кинешма» в целях повышения качества обслуживания потребителей.

**Не осуществлялось.**

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Таблица 4.9.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Идентификационный номер обращения | Дата обращения | Время обращения | Форма обращения | | | | | 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 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 | 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 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| 1 | 01 | 25.10.2019 |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | Заключен договор на оказание услуг по тех присоединению |  |
| 2 | 02 | 12.10.2019 |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | Заключен договор на оказание услуг по тех присоединению |  |
| 3 | 03 | 29.10.2019 |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | Заключен договор на оказание услуг по тех присоединению |  |