

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «Специнвестпроект» за 2018 год.

1.Общая информация. 1.1 Информация о количестве потребителей услуг сетевой организации ООО "Специнвестпроект" за 2018 г.

№ п/п	Потребитель	Расчетный уровень напряжения	Категория надежности электроснабжения	ед.изм.	2017 г.	2018 г.	динамика %
1	Юридические лица	ВН	I	шт.	21	24	14%
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
2		СН1	I	шт.	4	4	0%
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
3		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	1 350	1 374	2%
			III	шт.	522	538	3%
4		НН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	645	645	0%
			III	шт.	2 994	3 004	0%
с5	Физические лица	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
6		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
7		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
8		НН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	2 881	3 076	7%

1.2 Информация о количестве точек поставки сетевой организации ООО "Снепинвестпроект" за 2018 г.

№ п/п	потребитель	Расчетный уровень напряжения	Категория надежности электроснабжения	ед.изм.	2017г.	2018г.	динамика %
1	Физические лица	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
2		СН1	III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
3		СН2	III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
4		НН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	2 692	2 884	7%
		ВН	I	шт.	43	43	0%
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
5		СН1	I	шт.	9	9	0%
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
6	Юридические лица	СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	1 993	2 067	4%
			III	шт.	545	561	3%
7		НН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	1 287	1 287	0%
			III	шт.	2 862	2 852	0%
8			I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-

9	Вводные устройства (ВРУ, ГРЩ) в многоквартирных домах	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	586	586	0%
			III	шт.	-	-	-
12	Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
14	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных (АСКУЭ)	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
16	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных (АСКУЭ)	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
18	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных (АСКУЭ)	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	519	539	4%
			III	шт.	18	28	56%
20	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных (АСКУЭ)	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "Специнвестпроект" за 2018г.

№ п/п	Наименование объекта эл.сетевого хоз-ва	ед.изм.	2017 г.	2018 г.	динамика %
1	КЛ 0,4 кВ	км.	169,26	161,67	-4,5%
2	ВЛ 0,4 кВ	км.	117,81	107,17	-9,0%
3	КЛ 6-10 кВ	км.	512,33	516,50	0,8%
4	ВЛ 6-10 кВ	км.	48,20	49,53	2,6%
5	ВЛ 35 кВ	км.	3,60	3,60	0,0%
6	ВЛ 110 кВ	км.	7,12	7,12	0,0%
7	ТП 6-10 кВ	шт.	339	331	-2,4%
8	РП 6-10 кВ	шт.	45	46	2,2%
9	ПС 35/6-10 кВ	шт.	3	3	0,0%
10	ПС 110/6-10 кВ	шт.	3	3	0,0%

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО "Специнвестпроект" за 2018г.

№ п/п	Наименование объекта эл.сетевого хоз-ва	ед.изм.	2017 г.	2018 г.	динамика %
1	КЛ 0,4 кВ	%	77	78	2%
2	ВЛ 0,4 кВ	%	37	39	5%
3	КЛ 6-10 кВ	%	63	65	3%
4	ВЛ 6-10 кВ	%	38	40	5%
5	ВЛ 35 кВ	%	31	32	3%
6	ВЛ 110 кВ	%	76	75	4%
7	ТП 6-10 кВ	%	53	69	30%
8	РП 6-10 кВ	%	45	47	4%
9	ПС 35/6-10 кВ	%	99	68	-31%
10	ПС 110/6-10 кВ	%	43	40	-7%

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		
		2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии Π _{SAIDI}	0,0590	0,1298	120,02%
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)	0,0410	0,0044	-89%
1.4	НН (до 1 кВ)	0,0180	0,1255	597%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии Π _{SAIFI}	0,0210	0,0667	217,73%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0%
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	0%
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0166	0,0025	-85%
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0044	0,0642	1359%
3	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) Π _{SAIDI} , план	0,4090	0,51169	25,11%

3.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0%
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	0%
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,3800	0,0011	-100%
3.4	НН (до 1 кВ)	0,0290	0,5106	1661%
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)	0,6161	0,0799	-87,03%
	П SAIFI, план			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,0000	0,0000	0%
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0000	0,0000	0%
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,5378	0,0003	-100%
4.4	НН (до 1 кВ)	0,0783	0,0797	2%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,0000	0,0000	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	0,0000	0,0000	0%

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии,					Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии,					Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электрообъекта сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электрообъекта)					Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электрообъекта сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электрообъекта)					Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине 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	ВН	СН1	СН2	НН	19	20
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18						
1	Специальпроект	0,0000	0,0000	0,0044	0,1255	0,0000	0,0000	0,0025	0,0642	0,0000	0,0000	0,0011	0,5106	0,0000	0,0000	0,0003	0,0797					0,00208	
2	Всего по сетевой организации	0,0000	0,0000	0,0044	0,1255	0,0000	0,0000	0,0025	0,0642	0,0000	0,0000	0,0011	0,5106	0,0000	0,0000	0,0003	0,0797					0,00208	

2.3 Мероприятия, выполненные ООО «Специнвестпроект» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2018г.

Для повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии ООО «Специнвестпроект» выполнило следующие мероприятия:

1. Реконструкция КЛ 0,4 кВ от ТП-131, ТП-132 до ВРУ учебного корпуса, ВРУ столовой, ВРУ корпуса доп.образования, ВРУ дома творчества, протяженностью 2,02 км.
2. Реконструкция оборудования РУ 6кВ РП-85 с установкой одной дополнительной ячейки.
3. Реконструкция ПС 35 кВ "Ямное" с установкой ВВ-35 кВ - 3 шт. и заменой КРУн-6 кВ с МВ на КРУн с ВВ - 7 шт.
4. Реконструкция 2 СШ 10 кВ ПС 110/10 кВ Афонинская с заменой КРУн-6 кВ с МВ на КРУн с ВВ - 5 шт.
5. Реконструкция оборудования РП №85 (16 яч.) (г. Нижний Новгород, Моск. р-н).
6. Реконструкция ТП-2 в РТП (г. Балахна) (18 яч.).
7. Реконструкция оборудования РП-26 (20 яч.).
8. Реконструкция оборудования РП-77 установка 2-х доп. ячеек.
9. Реконструкция ТП с заменой РУ 6-10 кВ и РУ 0,4 кВ ТП-3531 (6 яч.).
10. Реконструкция ТП с заменой РУ 6-10 кВ ТП-3148 (8 яч.).
11. Реконструкция ТП с заменой РУ 6-10 кВ и РУ 0,4 кВ ТП-4702 (12 яч.).
12. Монтаж телемеханики и телеуправления РП-206, РП-79.
13. Монтаж телемеханики и телеуправления ПС 110/10 кВ Афонинская.
14. Реконструкция ВЛ 6 кВ РП 15 ф.157 от ВР-59 до КТП 501, КТП 502 с заменой голого провода ВЛ на СИП-3, протяженностью 1,8 км.
15. Реконструкция ВЛ 6 кВ ПС Буצועвская ф.656 с заменой голого провода ВЛ на СИП-3, протяженностью 6,7 км.
16. Реконструкция ВЛ 6 кВ ПС Буצועвская ф.656 с заменой голого провода ВЛ на СИП-3, протяженностью 6,7 км.
17. Увеличение сечения 2 КЛ 10 кВ от ПС 220 Наронная - РП-77 (2х4 км).
18. Реконструкция ЛЭП 0,4 кВ от ТП 5019, протяженностью 0,22 км.
19. Реконструкция ЛЭП 0,4 кВ от ТП 3593, протяженностью 1,62 км.
20. Замена КЛ 0,4 кВ от ТП4599 к д.№1 Шербинки1 - 100м; к д.№2 Шербинки1 - 250м; КЛ 0,4 кВ д.№1 - д.№2. - 150м.
21. Проведен капитальный и текущий ремонт трансформаторов в ТП, в количестве 166 шт.
22. Проведен капитальный и текущий ремонт РП, в количестве 18 шт.
23. Проведен капитальный и текущий ремонт ТП, в количестве 103 шт.
24. Проведен капитальный и текущий ремонт ВЛ 0,4 кВ, общей протяженностью 3,76 км.

3.Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.

3.1 Информация о наличии невостробованной мощности в центрах питания ООО "Специнвестпроект"

№ п/п	Наименование центра питания	Адрес центра питания	Номинальная мощность трансформатора в, кВА	Суммарная максимальная мощность присоединяемых энергопринимающих устройств, кВт	Суммарная максимальная мощность присоединяемых энергопринимающих устройств и также энергопринимающих их устройств в отношении которых выданы технические условия и заключены договоры тех. присоединения	Суммарная максимальная мощность присоединяемых энергопринимающих устройств, кВт	Невостробованная мощность, кВт (разность между трансформаторной мощностью центров питания и расчетной мощностью присоединяемых и планируемых к присоединению энергопринимающих устройств)	Невостробованная мощность, кВт (разность между трансформаторной мощностью центров питания и расчетной мощностью присоединяемых и планируемых к присоединению энергопринимающих устройств)
1	ПС 110 кВ "Старт"	г. Нижний Новгород, Нижегородский район, Казанское шоссе, д. 33	2х40000	44 681,55	63 453,29	64 453,29	<u>-27 653,29</u>	40000х0,92 – 64 453,29х0,6 = <u>-1871,97 кВт</u> (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)
2	ПС 110 кВ "Заводская"	г. Нижний Новгород, Канавинский район, ул. Интернациональная, д. 100	2х25000	30 499,75	37 010,74	44 973,54	<u>-21 973,54</u>	25000х0,92 – 44 973,54х0,55 = <u>-1735,45 кВт</u> (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)
3	ПС 110 кВ "Афонинская"	Нижегородская область, Кстовский район, 300 метров южнее д. Афонино	2х16000	18 495,00	41 260,00	63 160,00	<u>-48 440,00</u>	16000х0,92 – 63 160,00х0,55 = <u>-20018,00 кВт</u> (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)
4	ПС 35 кВ "Боремфлот"	Нижегородская область, Борский район, п. Октябрьский	2х4000	2 925,00	2 925,00	2 925,00	<u>755,00</u>	4000х0,92 – 2925,00х0,65 = <u>1779,00 кВт</u> (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)

5	ПС 35 кВ "ВКХП"	Нижегородская область, г. Володарск	2х10000	5 230,00	5 230,00	5 230,00	<u>3 970,00</u>	10000х0,92 – 5230,00х0,6 = <u>6062 кВт</u> (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)
6	ПС 35 кВ "Ямново"	Нижегородская область, Борский район, с. Ямново	1х1600	656,50	656,50	706,50	<u>618,30</u>	618,30

3.2 Мероприятия, выполненные ООО «Специнвестпроект» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2018 г.

Для совершенствования деятельности по технологическому присоединению были выполнены следующие мероприятия:

1. Функционирует центр обслуживания потребителей в г. Нижний Новгород по адресу: г. Н. Новгород, Приокский район, пр. Гагарина, д. 176А, оф. 503.
2. Функционирует пункт обслуживания потребителей в г. Бор по адресу: Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д. 84.
3. Функционирует пункт обслуживания потребителей в г. Балахна по адресу: Нижегородская область, г. Балахна, ул. Бумажников, д. 27Д.
4. Для Заявителей, указанных в пунктах 12(1), 13 и 14 «Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям», утвержденным Постановлением Правительства РФ №861 от 27.12.2004 г., в случае осуществления технологического присоединения энергопринимающих устройств к электрическим сетям классом напряжения до 20 кВ включительно организована возможность подачи заявки и прилагаемых документов посредством личного кабинета на официальном сайте ООО «Специнвестпроект» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", с использованием идентификатора и пароля.

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			
		2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.		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	180	135	-25%	55	46	-16%	17	19	+12%	11	6	-45%	0	0	0%	469
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	108	84	-22%	43	36	-16%	10	12	+20%	7	1	-86%	0	0	0%	298

3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
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	14	15	+7%	14	15	+7%	23	14	-39%	25	18	-28%	0	0	0%	-
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	105	78	-26%	31	37	+19%	8	7	-12%	7	7	0%	0	0	0%	280
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	95	91	-4%	21	30	+43%	1	6	+500%	2	5	+150%	0	0	0%	251
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
7.1	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	71	220	+209%	119	391	+229%	172	920	+435%	80	1143	+1329%	0	0	0%	-

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.

№	Категории обращений потребителей	Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	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:	927	1166	+26%	258	258	0%	558	800	+48%	23	81	+252%	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	37	222	+500%	1	0	-100%	225	42	-81%	0	3	-	0	0	0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	209	297	+42%	142	125	-12%	165	350	+112%	6	9	+50%	0	0	0
1.4	качество обслуживания	0	1	+100%	0	1	-	0	1	-	0	0	0%	0	0	0
1.5	техническое обслуживание электрохозяйств объектов	0	7	+100%	5	15	+200%	2	21	+950%	0	0	0%	0	0	0
1.6	прочее (указать)	681	631	-7%	110	108	-2%	166	379	+128%	17	69	+306%	0	0	0
2	Жалобы	2	19	+850%	1	10	+900%	2	20	+950%	0	0	0%	0	0	0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0%	0	1	-	0	3	-	0	0	0%	0	0	0
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	1	-	0	3	-	0	0	0%	0	0	0
2.3	качество электрической энергии	1	1	0%	0	5	-	0	5	-	0	0	0%	0	0	0
2.4	осуществление технологического присоединения	1	5	+400%	0	0	0%	1	1	0%	0	0	0%	0	0	0
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	6	+100%	0	0	0%	1	1	0%	0	0	0%	0	0	0
2.6	качество обслуживания	0	2	+100%	0	1	-	0	1	-	0	0	0%	0	0	0
2.7	техническое обслуживание объектов электрохозяйства	0	2	+100%	1	2	+100%	0	8	-	0	0	0%	0	0	0
2.8	прочее (указать)	0	3	+100%	0	1	-	0	1	-	0	0	0%	0	0	0
3	Заявка на оказание услуг	328	524	+60%	149	125	-16%	399	382	-4%	1	12	+1100%	0	0	0

3.1	по технологическому присоединению	36	179	+433%	1	0	-100%	225	27	-88%	0	0	0%	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	209	0	-100%	142	0	-100%	165	0	-100%	0	0	0%	0	0	0
3.4	прочие (указать)	83	344	+299%	6	125	+1983%	9	355	+3844%	1	12	+1100%	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 потребителей, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	ЦОК г.Н.Новгород ол	центр обслуживания	г.Н.Новгород, пр-т Гагарина, 176 а, офис 503	8-800-555-34-89 siprook@si-proekt.ru	Пн-Пт: 08:00-17:00, Сб-Вс – выходной без перерыва на обед	1. Прием и регистрация обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов 2. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставления типовых форм документов 3. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. 4. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу 5. Выдача документов потребителям. 6. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. 7. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя	744	5	1	0
2	ЦОК г.Бор	пункт обслуживания	Нижегородская область, г.Бор, ул. Ленина, д. 84	8-800-555-42-78 siprookbor@si-proekt.ru	Пн-Пт: 08:00-13:00 Сб-Вс – выходной		175	5	1	0
3	ЦОК г. Балахна	пункт обслуживания	Нижегородская область, г. Балахна, ул. Бумажников, д. 27Д	8-800-500-61-08 siprookba@si-proekt.ru	Пн-Пт: 08:00-13:00 Сб-Вс – выходной		273	5	1	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-555-3178 8-800-555-3489 8-800-555-4278 8-800-500-6108
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	2213
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	2213
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.	0,1
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 количество обращений – прочее: 1193 обращений. Наибольшее количество обращений, содержащих жалобу - техническое обслуживание электросетевых объектов: 12 обращений. Наибольшее количество обращений, содержащих заявку на оказание услуг – прочее: 836 обращений.

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

Дополнительные услуги ООО «Специнвестпроект» не оказывает.

4.6 Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

Основным мероприятием направленным на работу с уязвимыми группами населения, является возможность подачи в электронной форме заявки на тех. присоединение, а так же возможность обращения потребителей по вопросам качества оказания услуг в электронной форме непосредственно через официальный сайт ООО «Специнвестпроект».

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.

Письменный опрос потребителей не проводится, для оценки качества обслуживания потребителей используется информация полученная из электронных анкет потребителя с официального сайта ООО «Специнвестпроект».

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

Для повышения качества обслуживания потребителей в ООО «Специнвестпроект» работает горячая линия, функционируют ЦОК в г. Н.Новгород, г. Бор, г. Балахна, так же на официальном сайте работает интернет-приемная.

4.9 Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращени я	форма обращения				Обращения				Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприяти я 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
1	8	09.01.2018	15:15		1																						1	
2	10	09.01.2018	15:15		1																					1		1
3	15	09.01.2018	15:15				1																		1		1	
4	16	09.01.2018	15:15				1																	1		1		1
5	17	09.01.2018	15:15				1																	1			1	
6	18	09.01.2018	15:15			1																		1			1	
7	20	09.01.2018	15:15			1																		1			1	
8	33	09.01.2018	15:15				1																	1			1	
9	49	09.01.2018	15:15	1																				1			1	
10	50	09.01.2018	15:15	1																				1			1	
11	51	09.01.2018	15:15	1																				1			1	
12	52	09.01.2018	15:15		1																				1		1	

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]