

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

1.Общая информация.

1.1 Информация о количестве потребителей услуг сетевой организации ООО "Специнвестпроект" за 2020 г.

№ п/п	потребитель	Расчетный уровень напряжения	Категория надежности электроснабжения	ед.изм.	2019г.	2020г.	динамика %
1	Юридические лица	ВН	I	шт.	14	14	0%
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
2		СН1	I	шт.	4	4	0%
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
3		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	1 315	1 326	1%
			III	шт.	230	248	8%
4		НН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	532	532	0%
			III	шт.	1 970	1 974	0%
5	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.	3733	3832	3%

1.2 Информация о количестве точек поставки сетевой организации ООО "Специнвестпроект" за 2020 г.

№ п/п	потребитель	Расчетный уровень напряжения	Категория надежности электроснабжения	ед.изм.	2019г.	2020г.	динамика %
1	Физические лица	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
2		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
3		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
4		НН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	3 733	3 832	3%
5	Юридические лица	ВН	I	шт.	44	44	0%
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
6		СН1	I	шт.	9	9	0%
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
7		СН2	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	2 050	2 079	1%
			III	шт.	517	538	4%
8		НН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	1 034	1 034	0%
			III	шт.	2 310	2 312	0%
9	вводные устройства (ВРУ, ГРЩ) в многоквартирных домах	ВН	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
10		СН1	I	шт.	-	-	-
			II	шт.	-	9	-
			III	шт.	-	-	-
11		СН2	I	шт.	-	-	-

12		НН	II	шт.	593	600	1%
			III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
		НН	II	шт.	500	500	0%
			III	шт.	1 020	1 020	0%
			I	шт.	-	-	-
13	Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	ВН	II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
14		СН1	II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
15		СН2	II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
16		НН	II	шт.	-	-	-
			III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
17	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных (АСКУЭ)	ВН	II	шт.	44	44	0%
			III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
18		СН1	II	шт.	9	9	0%
			III	шт.	-	-	-
			I	шт.	-	-	-
19		СН2	II	шт.	890	899	1%
			III	шт.	129	140	9%
			I	шт.	-	-	-
20		НН	II	шт.	-	-	-
			III	шт.	637	647	2%
			I	шт.	-	-	-

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО «Специнвестпроект» за 2020г.

№ п/п	Наименование объекта эл.сетевого хоз-ва	ед.изм.	2019 г.	2020 г.	динамика %
1	КЛ 0,4 кВ	км.	153,79	155,74	1,27%
2	ВЛ 0,4 кВ	км.	113,477	119,44	5,25%
3	КЛ 6-10 кВ	км.	504,184	519,62	3,06%
4	ВЛ 6-10 кВ	км.	48,011	49,12	2,32%
5	ВЛ 35 кВ	км.	4,15	4,15	0,00%
6	ВЛ 110 кВ	км.	8,745	8,75	0,00%
7	ТП 6-10 кВ	шт.	321	326	1,56%
8	РП 6-10 кВ	шт.	45	45	0,00%
9	ПС 35/6-10 кВ	шт.	3	3	0,00%
10	ПС 110/6-10 кВ	шт.	3	3	0,00%

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО «Специнвестпроект» за 2020г.

№ п/п	Наименование объекта эл.сетевого хоз-ва	ед.изм.	2019 г.	2020 г.	динамика %
1	КЛ 0,4 кВ	%	80	79	-1,25%
2	ВЛ 0,4 кВ	%	41	41	0,00%
3	КЛ 6-10 кВ	%	65	66	1,54%
4	ВЛ 6-10 кВ	%	43	44	2,33%
5	ВЛ 35 кВ	%	4	9	125,00%
6	ВЛ 110 кВ	%	79	82	3,80%
7	ТП 6-10 кВ	%	71	73	2,82%
8	РП 6-10 кВ	%	49,8	51,1	2,61%
9	ПС 35/6-10 кВ	%	69,3	71,3	2,89%
10	ПС 110/6-10 кВ	%	44	45	2,27%

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		
		2019г.	2020г.	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии P_{SAIDI}	0,42015	0,07870	-81%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,00000	0,00000	н/д
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00000	0,00000	н/д
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00000	0,00054	н/д
1.4	НН (до 1 кВ)	0,42015	0,07816	-81%
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии P_{SAIFI}	0,14437	0,03596	-75%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,00000	0,00000	н/д
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00000	0,00000	н/д
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00000	0,00017	н/д
2.4	НН (до 1 кВ)	0,14437	0,03579	-75%
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) $P_{SAIDI, план}$	1,70025	2,00891	18%

3.1	ВН (110 кВ и выше)	0,00000	0,00000	н/д
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00000	0,00000	н/д
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00000	0,00000	н/д
3.4	НН (до 1 кВ)	1,70025	2,00891	18%
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) П _{SAIFI} , план	0,24276	0,35775	47%
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,00000	0,00000	н/д
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00000	0,00000	н/д
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00000	0,00000	н/д
4.4	НН (до 1 кВ)	0,24276	0,35775	47%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00000	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	0,00000	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 прекращения передачи электрической энергии, Psaidi				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Psaifi				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) Psaidi, план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) Psaifi, 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	Специнвестпроект	0,00000	0,00000	0,00054	0,07816	0,00000	0,00000	0,00017	0,03579	0,00000	0,00000	0,00000	2,00891	0,00000	0,00000	0,00000	0,35775	0,00000	
2	Всего по сетевой организации	0,00000	0,00000	0,00054	0,07816	0,00000	0,00000	0,00017	0,03579	0,00000	0,00000	0,00000	2,00891	0,00000	0,00000	0,00000	0,35775	0,00000	

2.3 Мероприятия, выполненные ООО «Специнвестпроект» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2020г.

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

1. Реконструкцию ПС 110кВ Афониская. Монтаж линейного портала, заход отпайки ВЛ 110 кВ ПС 220 кВ Нагорная - ГАСТ
2. Реконструкцию ПС 110кВ Афониская. Монтаж линейного портала, заход отпайки ВЛ 110 кВ ПС 220 кВ Нагорная - ПС 110кВ Артемовская
3. Реконструкцию оборудования РП-120 (г. Н.Новгород)
4. Реконструкцию ТП-3514 с заменой оборудования РУ 6кВ, РУ 0,4 кВ, Т1, Т2
5. Реконструкцию ТП-1208 с заменой оборудования РУ 6кВ, РУ 0,4 кВ, Т1, Т2
6. Реконструкцию ТП-5140 с заменой оборудования РУ 6 кВ, РУ 0,4 кВ, Т1, Т2
7. Реконструкцию ТП-130 с заменой оборудования РУ 6 кВ, РУ 0,4 кВ, Т1, Т2 (п.Истомино)
8. Реконструкцию ТП-4599 с заменой оборудования РУ 6 кВ, РУ 0,4 кВ, Т1, Т2
9. Реконструкцию ТП-152 с заменой оборудования РУ-6 кВ (г. Дзержинск)
10. Реконструкцию оборудования ТП 1185 (Нижегородская обл, г. Бор), питающей социально значимые объекты, с организацией АВР, монтажом устройств телеуправления и дистанционного контроля параметров электрической сети
11. Реконструкцию оборудования ТП 1190 (Нижегородская обл, г. Бор), питающей социально значимые объекты, с организацией АВР, монтажом устройств телеуправления и дистанционного контроля параметров электрической сети
12. Реконструкцию оборудования ТП 4039 (г. Н.Новгород), питающей социально значимые объекты, с организацией АВР, монтажом устройств телеуправления и дистанционного контроля параметров электрической сети
13. Реконструкцию оборудования ТП 5037 (г. Н.Новгород), питающей социально значимые объекты, с организацией АВР, монтажом устройств телеуправления и дистанционного контроля параметров электрической сети
14. Реконструкцию оборудования ТП 5041 (г. Н.Новгород), питающей социально значимые объекты, с организацией АВР, монтажом устройств телеуправления и дистанционного контроля параметров электрической сети
15. Монтаж телемехники и телеуправления РП
16. Реконструкцию участка сети КЛ 6 кВ ТП-131 - ТП-130 (2*0,650 км)
17. Реконструкцию кабельной линии 6 кВ РП-2 - ТП-6, Балахна (0,4 км)
18. Реконструкцию кабельной линии 6 кВ РП-2 - ТП-7 (нитка А), Балахна (0,4 км)
19. Реконструкцию кабельной линии 6 кВ РП-2 - ТП-7 (нитка Б), Балахна (0,4 км)
20. Реконструкцию питающей сети 6кВ ТП-5, ТП-7
21. Реконструкцию кабельной линии 6 кВ ПС Накат ф.621- ТП-5 протяженностью 0,5 км (Балахна), с переводом точки присоединения на РП-2
22. Реконструкцию ЛЭП 0,4 кВ от ТП-26А ул.Черепичная, ул.Полевая протяженностью 2,3 км (г. Балахна)
23. Реконструкцию ЛЭП 0,4 кВ ТП-5029 протяженностью 3,01 км
24. Реконструкцию ЛЭП 0,4 кВ ТП-5025 протяженностью 0,82 км
25. Реконструкцию ЛЭП 0,4 кВ ТП-5105 - Кр.Зорь 23 протяженностью 0,2 км
26. Реконструкцию ЛЭП 0,4 кВ ТП-4599 протяженностью 1,3 км
27. Реконструкцию ЛЭП 0,4 кВ ТП-321 протяженностью 1,2 км
28. Проведен текущий и капитальный ремонт ТП, в количестве 129шт;
29. Проведен текущий и капитальный ремонт РП, в количестве 10шт.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.

3.1 Информация о наличие невостребованной мощности в центрах питания ООО "Специнвестпроект"

№ п/п	Наименование центра питания	Адрес центра питания	Номинальная мощности трансформаторов, кВА		Суммарная максимальная мощность присоединенных энергопринимающих устройств заявителей, кВт	Суммарная максимальная мощность присоединенных энергопринимающих устройств заявителей а также энергопринимающих устройств в отношении которых выданы технические условия и заключены договора тех. присоединения	Суммарная максимальная мощность присоединенных энергопринимающих устройств в отношении которых выданы технические условия и заключены договора тех. присоединения, а также в соответствии с поступившими заявками и письмами Департамента градостроительного развития	Невостребованная мощность, кВт (разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью присоединенных и планируемых к присоединению энергопринимающих устройств)	Невостребованная мощность, кВт (разность между трансформаторной мощностью центров питания и расчетной мощностью присоединенных и планируемых к присоединению энергопринимающих устройств)
1	ПС 110 кВ "Старт"	г. Нижний Новгород, Нижегородский район, Казанское шоссе, д. 33	2шт	40000	51 488,77	66861,29	66861,29	<u>-30061,29</u>	$40000 \times 0,92 - 66861,29 \times 0,6 =$ <u>-3316,774</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	2шт	25000	31 549,75	38 096,74	38 096,74	<u>-15 096,74</u>	$25000 \times 0,92 - 38 096,74 \times 0,55 =$ <u>2046,793</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. Афоново	2шт	16000	18763	41 260,00	41 260,00	<u>-26 540,00</u>	$16000 \times 0,92 - 41260 \times 0,55 =$ -7973 (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)
4	ПС 35 кВ "Борремфлот"	Нижегородская область, Борский район, п. Октябрьский	2шт	4000	2 925,00	2 940,00	2 940,00	<u>740,00</u>	$4000 \times 0,92 - 2925,00 \times 0,65 =$ 1769 (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)
5	ПС 35 кВ "ВКХП"	Нижегородская область, г. Володарск	2шт	10000	5 230,00	5 230,00	5 230,00	<u>3 970,00</u>	$10000 \times 0,92 - 5230,00 \times 0,6 =$ 6062 (в соотв. С табл. 2.4.1. РД 34.20.185-94)
6	ПС 35 кВ "Ямново"	Нижегородская область, Борский район, с. Ямново	1шт	1600	656,5	656,5	656,5	<u>668,3</u>	<u>668,3</u>

3.2 Мероприятия, выполненные ООО «Специнвестпроект» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2020 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 центр обслуживания потребителей в г. Бор по адресу: Нижегородская область, г.Бор, ул. Ленина, д. 84.
3. Функционирует центр обслуживания потребителей в г. Балахна по адресу: Нижегородская область, г.Балахна, ул. Бумажников, д. 27Д.
4. Для Заявителей, указанные 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», утвержденных 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.

3.3. 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														
		до 15 кВт			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии		
		2019г.	2020г.	Динамика изменения показателя, %	2019г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019г.	2020г.	Динамика изменения показателя, %	2019 г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %	2019г.	2020 г.	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	183	243	33%	31	32	3%	16	9	-44%	5	7	40%	0	0	н/д

[illegible]

	лиц															
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дн/ей	14	11,25	-20%	14	12,17	-13%	23	14,5	-37%	21	6,75	-68%	0	0	н/д
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	128	179	40%	23	18	-22%	2	4	100%	3	4	33%	0	0	н/д
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	81	75	-7%	33	17	-48%	5	1	-80%	6	5	-17%	0	0	н/д
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к	0	0	н/д	0	0	н/д	0	0	н/д	0	0	н/д	0	0	н/д

	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	177	149	-16%	338	139	-59%	572	498	-13%	904	745	-18%	0	0	н/д

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	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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:	964	255	-74%	134	46	-66%	796	1791	125%	69	24	-65%	0	0	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	2	0	-100%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	182	58	-68%	1	0	-100%	69	489	609%	3	4	33%	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	231	62	-73%	65	20	-69%	260	568	118%	6	3	-50%	0	0	-
1.4	качество обслуживания	1	0	-100%	0	8	-	0	64	-	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	9	0	-100%	18	3	-83%	16	7	-56%	5	0	-100%	1	0	-100%
1.6	прочее (указать)	539	135	-75%	50	15	-70%	451	663	47%	55	17	-69%	1	0	-100%
2	Жалобы	4	1	-75%	10	11	10%	21	63	200%	2	0	-100%	0	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	2	-	0	0	-	0	0	-
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	1	0	-100%	8	3	-63%	14	35	150%	2	0	-100%	0	0	-
2.3	качество электрической энергии	1	1	0%	0	0	-	3	1	-67%	0	0	-	0	0	-
2.4	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	1	1	0%	0	0	-	0	0	-

2.5	коммерческий учет электрической энергии	1	0	-100%	1	0	-100%	1	0	-100%	0	0	-	0	0	-
2.6	качество обслуживания	0	0	-	1	6	500%	2	19	850%	0	0	-	0	0	-
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1	0	-100%	0	2	-	0	5	-	0	0	-	0	0	-
2.8	прочее (указать)	0	0	-	8	8	0%	2	2	0%	0	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	959	255	-73%	123	35	-72%	786	1725	119%	66	24	-64%	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	180	56	-69%	1	0	-100%	67	484	622%	3	4	33%	0	0	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	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	-
3.4	прочее (указать)	779	199	-74%	122	35	-71%	719	1241	73%	12	20	67%	0	0	-

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

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 организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8
г.Н.Новгород, пр-т Гагарина, 176 а, офис 503	8-800-555-34-89 sipcok@si-proekt.ru	Пн-Пт: 07:30-16:30, 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 предоставление 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.	71	5	0	0
Нижегородская область, г.Бор, ул. Ленина, д. 84	8-800-555-42-78 sipcokbor@si-proekt.ru	Пн-Пт: 08:00-13:00 без обеда, Сб-Вс – выходной	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	74	5	0	0
Нижегородская область, г.Балахна, ул. Бумажников, д. 27Д	8-800-500-61-08 sipcokbal@si-proekt.ru	Пн-Пт: 08:00-13:00 без обеда, Сб-Вс – выходной		110	5	0	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	8-800-555-3178
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8-800-555-3489
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		8-800-555-4278
			8-800-500-6108
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	3288
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	3288
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

4.4 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: 830 обращений. Наибольшее количество обращений, содержащих жалобу – качество электрической энергии (63 обращений). Наибольшее количество обращений, содержащих заявку на оказание услуги – прочее (830 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.

N	Информационный 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	Зачное обращение посредством телефонной связи	Зачное 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 жилищных потребителей	Техническое обслуживание электрохозяйства объектов	Прочее	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания жилищных потребителей	Техническое обслуживание электрохозяйства 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 срока	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	8	09.01.2020	15:15				1				1			1											1	1			1		
2	11	09.01.2020	15:15				1																		1	1			1		
3	14	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
4	15	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
5	16	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
6	17	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
7	18	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
8	19	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
9	20	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
10	21	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
11	22	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
12	23	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
13	24	09.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
14	25	10.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
15	26	10.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
16	28	10.01.2020	15:15		1						1														1	1			1		
17	29	10.01.2020	15:15		1						1														1	1			1		
18	30	10.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
19	31	10.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
20	32	10.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
21	33	10.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
22	34	10.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
23	36	10.01.2020	15:15	1										1											1	1			1		
24	37	10.01.2020	15:15	1										1											1	1			1		
25	38	10.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
26	39	10.01.2020	15:15			1								1											1	1			1		
27	40	10.01.2020	15:15	1										1											1	1			1		
28	41	10.01.2020	15:15	1										1											1	1			1		
29	45	13.01.2020	15:15			1					1				1										1	1			1		
30	46	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
31	47	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
32	48	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
33	49	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
34	50	13.01.2020	15:15		1						1														1	1			1		
35	51	13.01.2020	15:15		1						1														1	1			1		
36	52	13.01.2020	15:15		1						1														1	1			1		
37	55	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
38	56	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
39	57	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
40	58	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
41	59	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
42	60	13.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
43	63	13.01.2020	15:15	1						1											1				1	1			1		
44	64	13.01.2020	15:15	1						1															1	1			1		
45	65	13.01.2020	15:15	1						1															1	1			1		
46	66	13.01.2020	15:15	1						1															1	1			1		
47	67	13.01.2020	15:15	1						1															1	1			1		
48	71	14.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
49	72	14.01.2020	15:15			1					1														1	1			1		
50	77	14.01.2020	15:15		1						1														1	1			1		

51	78	14.01.2020	15:15				1												1	1		1
52	79	14.01.2020	15:15				1												1	1		1
53	80	14.01.2020	15:15				1												1	1		1
54	81	14.01.2020	15:15				1												1	1		1
55	82	14.01.2020	15:15				1												1	1		1
56	83	14.01.2020	15:15				1												1	1		1
57	85	14.01.2020	15:15				1												1	1		1
58	86	14.01.2020	15:15				1												1	1		1
59	88	14.01.2020	15:15	1						1								1		1		1
60	89	14.01.2020	15:15	1						1								1		1		1
61	91	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
62	92	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
63	94	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
64	95	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
65	96	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
66	97	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
67	98	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
68	103	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
69	104	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
70	105	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
71	106	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
72	107	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
73	108	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
74	109	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
75	110	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
76	112	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
77	115	15.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
78	116	15.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
79	117	15.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
80	118	15.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
81	119	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
82	120	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
83	121	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
84	122	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
85	123	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
86	124	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
87	128	16.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
88	129	16.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
89	130	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
90	131	16.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
91	132	16.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
92	133	16.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
93	135	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
94	136	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
95	141	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
96	142	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
97	143	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
98	145	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
99	147	16.01.2020	15:15		1					1									1	1		1
100	148	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
101	149	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
102	150	16.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
103	151	16.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
104	152	16.01.2020	15:15	1						1								1		1		1
105	153	20.01.2020	15:15							1									1	1		1
106	154	20.01.2020	15:15				1			1				1					1	1		1
107	160	20.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
108	161	20.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
109	162	20.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
110	169	20.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
111	170	20.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
112	171	20.01.2020	15:15				1			1									1	1		1
113	172	20.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
114	175	20.01.2020	15:15	1						1									1	1		1
115	179	20.01.2020	15:15	1						1								1		1		1
116	180	20.01.2020	15:15	1						1								1		1		1
117	181	20.01.2020	15:15	1						1								1		1		1
118	182	20.01.2020	15:15	1						1								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]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

