

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
МУП г.Астрахани «Горэлектросеть» за 2016 год**

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 по следующей форме:

Тип потребителя	Уровень напряжения	Категория надежности	Кол-во потребителей услуг за 2015 год (предшествующий отчетному)	Кол-во потребителей услуг за 2016 год (отчетный)
Юридические лица	СНП	2	-	2
	СНП	3	-	11
	НН	2	-	1
	НН	3	-	40
Физические лица	НН	3	-	6

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, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется по следующей форме:

Тип потребителя	Количество точек поставки за 2015 год (предшествующий отчетному)	Количество точек поставки за 2016 год (отчетный)
ЮЛ (в т.ч. ИП)	-	67
ФЛ	-	6
Итого	-	73

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 по следующей форме:

Наименование показателя	Значение	
	2015 год (предшествующий отчетному)	2016 год (отчетный)
Длина воздушных линий СН2	-	4,866
Длина кабельных линий, км, в т.ч	-	15,127
СНП	-	13,177
НН	-	1,95
Количество подстанций СН2	-	10

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, выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов и заполняется по следующей форме:

Наименование	Износ, % 2015 год (предшествующий отчетному)	Износ, % 2016 год (отчетный)
Линии электропередачи,	-	

СН2, НН		
Кабельные линии СН2		29
Кабельные линии НН		8,5
Воздушные линии СН2		48
Машины и оборудование, СН2, НН	-	-

## 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		
		2015 год (предшествующий отчетному)	2016 год (отчетный)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )	-		-
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0,292	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	0	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )	-		-
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0,25	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	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) ( $\Pi_{SAIDI, план}$ )	-		-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0	-

3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	2	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	3	-
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) ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )	-		-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0,25	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	0,646	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	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	-

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде 2016 г.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				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	МУП г.Астрахани «Горэлектросеть»	0	0	0,292	0	0	0	0,25	0	0	0	2	3	0	0	0,25	0,646	0	-

2.3. Мероприятия в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде не производились.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) 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 по следующей форме:

Наименование центра питания	Свободная для технологического присоединения потребителей трансформаторная мощность, кВА
НН	
ТП (РП2)	10,8
ТП (РП4)	275
КТП	177
ТП 588	119
ТП 714	67
ТП1054	318
ТП 751	105
ТП 001	433
КТП 841	184
ТП 630	0
КТП 002	24
БРТП 002	4
СН2	
РП 001	2456

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

Наименование мероприятия	Период реализации мероприятия	Результат реализации мероприятия
Реализована возможность принятия в электронном виде заявок и прилагаемых документов от заявителей и возможность получения заявителем сведений об основных этапах обработки заявок на технологическое присоединение к электрическим	Октябрь 2016	Потребитель имеет возможность подать заявку и прилагаемые документы и получить сведения об основных этапах обработки заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям, включая информацию о дате поступления заявки и ее регистрационном номере, направлении в адрес заявителя

сетям.		<p>подписанного со стороны сетевой организации договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям и технических условий, о дате заключения договора, о ходе выполнения сетевой организацией технических условий, о фактическом присоединении и фактическом приеме (подаче) напряжения и мощности на объекты заявителя, а также о составлении и подписании документов о технологическом присоединении, на своем официальном сайте в режиме реального времени без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства потребителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с потребителя платы, и без использования специальных аппаратных средств.</p>
--------	--	--

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.









3.5. Ставки за единицу максимальной мощности за технологическое присоединение к электрическим сетям МУП г.Астрахани «Горэлектросеть» на 2016 год установлены постановлением службы по тарифам Астраханской области от 25.11.2016 №145.

**СТАВКИ  
ЗА ЕДИНИЦУ МАКСИМАЛЬНОЙ МОЩНОСТИ  
ЗА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ЭЛЕКТРИЧЕСКИМ СЕТЯМ  
МУП г.Астрахани «Горэлектросеть» (ОГРН 1023000849937) НА 2016ГОД**

(без НДС)

N п/п	Наименование	Ставки за единицу максимальной мощности за технологическое присоединение <*> руб./кВт	
		НН	СН-II
1	2	3	4
1.	<b>Для электроснабжения заявителя, которому необходима электрическая мощность до 15 кВт включительно, при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет более 300 метров в городах и поселках городского типа и более 500 метров в сельской местности и (или) технологическое присоединение энергопринимающих устройств одного и того же лица, осуществляется более одного раза в течение 3 лет в границах муниципальных районов и городских округов, всего, в т.ч.</b>		
1.1.	Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий	292,14	-
1.2.	Разработка сетевой организацией проектной документации по строительству "последней мили"	-	-
1.3.	Выполнение сетевой организацией, мероприятий, связанных со строительством "последней мили"	X	x
1.3.1	Строительство воздушных линий (материал провода – алюминиевые жилы)	144 948,38	-
1.3.2	Строительство кабельных линий	-	-
1.3.3	Строительство пунктов секционирования	-	-
1.3.4	Строительство комплексных трансформаторных подстанций (КТП), распределительных трансформаторных подстанций (РТП) с уровнем напряжения до 35 кВ	16 848,81	-
1.4.	Проверка сетевой организацией выполнения заявителем технических условий	195,63	-
1.5.	Участие в осмотре должностным лицом Ростехнадзора присоединяемых энергопринимающих устройств заявителя	-	-
1.6.	Фактические действия по присоединению и обеспечению работы энергопринимающих устройств в электрической сети	271,27	-

<b>2.</b>	<b>Для электроснабжения заявителя, которому необходима электрическая мощность от 15 до 150 кВт включительно, всего, в т.ч.</b>		
2.1.	Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий	47,24	47,24
2.2.	Разработка сетевой организацией проектной документации по строительству "последней мили"	-	-
2.3.	Выполнение сетевой организацией, мероприятий, связанных со строительством "последней мили"-	-	-
2.3.1	Строительство воздушных линий (материал провода – алюминиевые жилы)	24 507,08	10 924,16
2.3.2	Строительство кабельных линий	-	-
2.3.3	Строительство пунктов секционирования	-	3 690,5
2.3.4	Строительство комплектных трансформаторных подстанций (КТП), распределительных трансформаторных подстанций (РТП) с уровнем напряжения до 35 кВ	4 119,94	-
2.4.	Проверка сетевой организацией выполнения заявителем технических условий	33,39	33,39
2.5.	Участие в осмотре должностным лицом Ростехнадзора присоединяемых энергопринимающих устройств заявителя	-	-
2.6.	Фактические действия по присоединению и обеспечению работы энергопринимающих устройств в электрической сети	67,53	67,53
<b>3.</b>	<b>Для электроснабжения заявителя, которому необходима электрическая мощность от 150 и менее 670 кВт, всего, в т.ч.</b>		
3.1.	Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий	23,08	23,08
3.2.	Разработка сетевой организацией проектной документации по строительству "последней мили"	-	-
3.3.	Выполнение сетевой организацией, мероприятий, связанных со строительством "последней мили"	-	-
3.3.1	Строительство воздушных линий	-	-
3.3.2	Строительство кабельных линий (материал провода – алюминиевые жилы (один кабель в траншее))	30 605,5	28 862,91
3.3.3	Строительство пунктов секционирования	-	8 588,8
3.3.4	Строительство комплектных трансформаторных подстанций (КТП), распределительных трансформаторных подстанций (РТП) с уровнем напряжения до 35 кВ	11 319,77	-
3.4.	Проверка сетевой организацией выполнения заявителем технических условий	13,77	13,77
3.5.	Участие в осмотре должностным лицом Ростехнадзора	2,18	2,18

	присоединяемых энергопринимающих устройств заявителя		
3.6.	Фактические действия по присоединению и обеспечению работы энергопринимающих устройств в электрической сети	32,55	32,55
<b>4.</b>	<b>Для электроснабжения заявителя, которому необходима электрическая мощность не менее 670 кВт, всего, в т.ч.</b>		
4.1.	Подготовка и выдача сетевой организацией технических условий	7,43	7,43
4.2.	Разработка сетевой организацией проектной документации по строительству "последней мили"	-	-
4.3.	Выполнение сетевой организацией, мероприятий, связанных со строительством "последней мили"	-	-
4.3.1	Строительство воздушных линий	-	10 420,96
4.3.2	Строительство кабельных линий (материал провода – алюминиевые жилы (один кабель в траншее))	-	15 780,47
4.3.3	Строительство пунктов секционирования	-	2 563,22
4.3.4	Строительство комплектных трансформаторных подстанций (КТП), распределительных трансформаторных подстанций (РТП) с уровнем напряжения до 35 кВ	6 810,65	6 810,65
4.4.	Проверка сетевой организацией выполнения заявителем технических условий	4,62	4,62
4.5.	Участие в осмотре должностным лицом Ростехнадзора присоединяемых энергопринимающих устройств заявителя	1,43	1,43
4.6.	Фактические действия по присоединению и обеспечению работы энергопринимающих устройств в электрической сети	12,61	12,61

-----  
 <\*> Ставки за технологическое присоединение рассчитаны без инвестиционной составляющей (средств на строительство и реконструкцию объектов электросетевого хозяйства).

1	Наименование	Ед. изм.	Стандартизированная тарифная ставка	
			НН	СН-II
1	2	3	4	5
<b>С 1 (в текущих ценах без НДС)</b>	<b>Стандартизированная тарифная ставка на покрытие расходов на технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, не включающих в себя строительство и реконструкцию объектов электросетевого хозяйства (применяется при постоянной и временной схеме электроснабжения)</b>			

1	Наименование	Ед. изм.	Стандартизированная тарифная ставка	
			НН	СН-II
1	2	3	4	5
	Стандартизированная тарифная ставка платы для присоединения заявителей до 15 кВт включительно, при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет более 300 метров в городах и поселках городского типа и более 500 метров в сельской местности и (или) технологическое присоединение энергопринимающих устройств одного и того же лица, осуществляется более одного раза в течение 3 лет в границах муниципальных районов и городских округов (С 1)	руб./кВт	759,03	
	Стандартизированная тарифная ставка платы для присоединения заявителей от 15 до 150 кВт включительно (С 1)	руб./кВт	148,15	148,15
	Стандартизированная тарифная ставка платы для присоединения заявителей от 150 и менее 670 кВт (С1)	руб./кВт	71,58	71,58
	Стандартизированная тарифная ставка платы для присоединения заявителей не менее 670 кВт (С 1)	руб./кВт	26,09	
<b>С 2</b> (в базовых ценах 2001 года (без НДС))	<b>Стандартизированная тарифная ставка на покрытие расходов на строительство и реконструкцию объектов электросетевого хозяйства при технологическом присоединении энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам в части расходов на строительство и реконструкцию воздушных линий электропередач при присоединении по III категории надежности электроснабжения</b>			

1	Наименование	Ед. изм.	Стандартизированная тарифная ставка	
			НН	СН-II
1	2	3	4	5
	Строительство 1 км воздушных линий для присоединения заявителей <b>до 15 кВт</b> включительно, при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет более 300 метров в городах и поселках городского типа и более 500 метров в сельской местности и (или) технологическое присоединение энергопринимающих устройств одного и того же лица, осуществляется более одного раза в течение 3 лет в границах муниципальных районов и городских округов			
	материал провода - медные жилы	руб./км	-	-
	материал провода - алюминиевые жилы	руб./км	<b>202 725</b>	-
	Строительство 1 км воздушных линий электропередач для присоединения заявителей <b>от 15 до 150 кВт</b> <b>включительно</b>			
	материал провода - медные жилы	руб./км	-	-
	материал провода - алюминиевые жилы	руб./км	<b>235 645</b>	<b>210 080</b>
	Строительство 1 км воздушных линий электропередач для присоединения заявителей <b>150 и менее 670 кВт</b>			
	материал провода - медные жилы	руб./км	-	-
	материал провода - алюминиевые жилы	руб./км	-	-
	Строительство 1 км воздушных линий электропередач для присоединения заявителей <b>не менее 670 кВт</b>			
	материал провода - медные жилы	руб./км	-	-
	материал провода - алюминиевые жилы	руб./км	-	<b>477 810</b>

1	Наименование	Ед. изм.	Стандартизированная тарифная ставка		
			НН	СН-II	
1	2	3	4	5	
С 3 (в базовых ценах 2001 года (без НДС))	<b>Стандартизированная тарифная ставка на покрытие расходов на строительство и реконструкцию объектов электросетевого хозяйства при технологическом присоединении энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам в части расходов на строительство и реконструкцию кабельных линий электропередач при присоединении по III категории надежности электроснабжения</b>				
	Строительство 1 км кабельных линий для присоединения заявителей <b>до 15 кВт</b> включительно, при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет более 300 метров в городах и поселках городского типа и более 500 метров в сельской местности и (или) технологическое присоединение энергопринимающих устройств одного и того же лица, осуществляется более одного раза в течение 3 лет в границах муниципальных районов и городских округов				
	материал провода - медные жилы (один кабель в траншее)	руб./км	-	-	
	материал провода - медные жилы (два кабеля в траншее)	руб./км	-	-	
	материал провода - алюминиевые жилы (один кабель в траншее)	руб./км	-	-	
	материал провода - алюминиевые жилы (два кабеля в траншее)	руб./км	-	-	
	Строительство 1 км кабельных линий электропередач для присоединения заявителей <b>от 15 до 150 кВт</b> включительно				
	материал провода - медные жилы (один кабель в траншее)	руб./км	-	-	
	материал провода - медные жилы (два	руб./км	-	-	

1	Наименование	Ед. изм.	Стандартизированная тарифная ставка	
			НН	СН-II
1	2	3	4	5
	кабеля в траншее)			
	материал провода - алюминиевые жилы (один кабель в траншее)	руб./км	-	-
	материал провода - алюминиевые жилы (два кабеля в траншее)	руб./км	-	-
<b>С 3 (в базовых ценах 2001 года (без НДС)</b>	Строительство 1 км кабельных линий электропередач для присоединения заявителей <b>150 и менее 670 кВт</b>			
	материал провода - медные жилы (один кабель в траншее)	руб./км	-	-
	материал провода - медные жилы (два кабеля в траншее)	руб./км	-	-
	материал провода - алюминиевые жилы (один кабель в траншее)	руб./км	<b>567 820*</b>	<b>1 070 980</b>
	материал провода - алюминиевые жилы (два кабеля в траншее)	руб./км	-	-
	Строительство 1 км кабельных линий электропередач для присоединения заявителей <b>не менее 670 кВт</b>			
	материал провода - медные жилы (один кабель в траншее)	руб./км	-	-
	материал провода - медные жилы (два кабеля в траншее)	руб./км	-	-
	материал провода - алюминиевые жилы (один кабель в траншее)	руб./км	-	<b>1 295 370</b>
	материал провода - алюминиевые жилы (два кабеля в траншее)	руб./км	-	<b>1 961 580**</b>
	<b>Стандартизированная тарифная ставка на покрытие расходов на строительство и реконструкцию объектов электросетевого хозяйства при технологическом присоединении энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам в части расходов на строительство подстанций при присоединении по III категории надежности электроснабжения</b>			



1	Наименование	Ед. изм.	Стандартизированная тарифная ставка	
			НН	СН-II
1	2	3	4	5
<b>С 4 (в базовых ценах 2001 года (без НДС))</b>	Строительство 1 подстанции для присоединения заявителей <b>до 15 кВт</b> включительно, при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет более 300 метров в городах и поселках городского типа и более 500 метров в сельской местности и (или) технологическое присоединение энергопринимающих устройств одного и того же лица, осуществляется более одного раза в течение 3 лет в границах муниципальных районов и городских округов	руб./кВт	<b>2511</b>	
	Строительство 1 подстанции для присоединения заявителей <b>от 15 до 150 кВт включительно</b>	руб./кВт	<b>614</b>	
	Строительство 1 подстанции для присоединения заявителей <b>от 150 и менее 670 кВт</b>	руб./кВт	<b>1687</b>	
	Строительство 1 подстанции для присоединения заявителей <b>не менее 670 кВт</b>	руб./кВт	<b>1015</b>	
	Строительство 1 пункта секционирования для присоединения заявителей <b>до 15 кВт</b> включительно, при условии, что расстояние от границ участка заявителя до объектов электросетевого хозяйства необходимого заявителю класса напряжения сетевой организации, в которую подана заявка, составляет более 300 метров в городах и поселках городского типа и более 500 метров в сельской местности и (или) технологическое присоединение энергопринимающих устройств одного и того же лица, осуществляется более одного раза в течение 3 лет в границах муниципальных районов и городских округов	руб./кВт	<b>-</b>	
<b>С 4</b>				

	Наименование	Ед. изм.	Стандартизированная тарифная ставка	
			НН	СН-II
1	2	3	4	5
<b>(в базовых ценах 2001 года (без НДС))</b>	Строительство 1 пункта секционирования для присоединения заявителей <b>от 15 до 150 кВт включительно</b>	руб./кВт	<b>550</b>	
	Строительство 1 пункта секционирования для присоединения заявителей <b>150 и менее 670 кВт</b>	руб./кВт	<b>1280</b>	
	Строительство 1 пункта секционирования для присоединения заявителей <b>не менее 670 кВт</b>	руб./кВт	<b>382</b>	

#### 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.







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	МУП г.Астрахани «Горэлектросеть»	Административное здание	г.Астрахань, ул. Адмиралтейская/Красная Набережная, 43/10, литер В	48-30-17, 48-95-30, ges.astr@mail.ru	8:00 - 17:00, обед с 12:00-13:00	Оказание услуг по передаче электроэнергии, услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям	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	48-30-17, 48-95-30
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	*

\* - информационно-справочная система для автоматизации обработки обращения потребителей услуг, поступивших по телефону, отсутствует.

4.4. Обращений от потребителей в 2016 году не поступали.

4.5. Дополнительные услуги потребителям в 2016 году не оказывались.

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

4.7. Опрос потребителей, проводимый сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций не производились.

4.8. Мероприятия, в целях повышения качества обслуживания потребителей, в 2016 году не выполнялись.

4.9. Обращение потребителей не поступало.