

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ОАО «МРСК Урала» за 2017 год**

<u>1. Общая информация о сетевой организации</u>	3
1.1. Информация о количестве потребителей услуг ОАО "МРСК Урала" в границах балансовой принадлежности.	3
1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета	7
1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.	11
1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ОАО «МРСК Урала».	12
<u>2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии</u>	13
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.	13
2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.	16
2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.	17
2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.	17
<u>3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению</u>	18
3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.	18
3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2017 году.	18
3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.	19
3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ОАО «МРСК Урала».	19
3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ОАО «МРСК Урала».	22
<u>4. Качество обслуживания</u>	23

<u>4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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.</u>	<u>23</u>
<u>4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей</u>	<u>26</u>
<u>4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.</u>	<u>48</u>
<u>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.</u>	<u>48</u>
<u>4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.</u>	<u>49</u>
<u>4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).</u>	<u>49</u>
<u>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.</u>	<u>49</u>
<u>4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.</u>	<u>51</u>
<u>4.9. Информация по обращениям потребителей.</u>	<u>52</u>

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ОАО "МРСК Урала" в границах балансовой принадлежности.

Категория потребителей	уровень напряжения	2016				2017				Динамика, %
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			
			1	2	3		1	2	3	всего
ОАО "МРСК Урала"										
Юридические лица	ВН	1 290	155	273	862	1 222	169	275	778	1,45%
	СН 1	421	24	50	347	423	25	51	347	
	СН 2	24 516	39	2 341	22 136	22 966	94	3 365	19 507	
	НН	43 188	16	2 175	40 997	44 472	42	2 671	41 759	
Физические лица	ВН	0	0	0	0	2	0	0	2	
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 2	358	0	0	358	874	3	0	871	
	НН	1 763 412	0	0	1 763 412	1 789 820	2	21	1 789 797	
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")		811 472	0	0	811 472	852 826	0	0	852 826	
Всего потребителей		1 833 185	234	4 839	1 828 112	1 859 779	335	6 383	1 853 061	

Категория потребителей	уровень напряжения	2016				2017				Динамика, %
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			всего
			1	2	3		1	2	3	
Филиал "Пермэнерго"										
Юридические лица	ВН	382	24	9	349	302	22	17	263	2,80%
	СН 1	187	2	8	177	179	4	7	168	
	СН 2	9 304	4	110	9 190	8 281	60	1 238	6 983	
	НН	16 866	0	37	16 829	17 889	35	934	16 920	
Физические лица	ВН	0				2	0	0	2	
	СН 1	0				0	0	0	0	
	СН 2	61			61	563	3	0	560	
	НН	701 090			701 090	721 040	2	21	721 017	
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")	НН, СН2	285781			285 781	322 452			322452	
Всего потребителей		727 890	30	164	727 696	748 256	126	2 217	745 913	

Категория потребителей	уровень напряжения	2016				2017				Динамика, %
		всего	категория надежности электрообеспечения			всего	категория надежности электрообеспечения			
			1	2	3		1	2	3	
Филиал "Свердловэнерго"										
Юридические лица	ВН	508	68	142	298	535	84	136	315	1.92%
	СН 1	144	19	27	98	153	18	29	106	
	СН 2	6 638	21	188	6 429	6311	19	186	6 106	
	НН	11 167	10	86	11 071	11554	4	95	11 455	
Физические лица	ВН	0								
	СН 1	0								
	СН 2	261			261	291			291	
	НН	386 199			386 199	393 850			393 850	
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")	НН, СН2	265 314			265 314	274 026			274 026	
Всего потребителей		404 917	118	443	404 356	412 694	125	446	412 123	

Категория потребителей	уровень напряжения	2016				2017				Динамика, %
		всего	категория надежности электрообеспечения			всего	категория надежности электрообеспечения			
			1	2	3		1	2	3	всего
Филиал "Челябэнерго"										
Юридические лица	ВН	400	63	122	215	385	63	122	200	-0.22%
	СН 1	90	3	15	72	91	3	15	73	
	СН 2	8 574	14	2 043	6 517	8 374	15	1 941	6 418	
	НН	15 155	6	2 052	13 097	15 029	3	1 642	13 384	
Физические лица	ВН	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 2	36	0	0	36	20	0	0	20	
	НН	676 123	0	0	676 123	674 930	0	0	674 930	
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")	НН, СН2	260 377	0	0	260 377	256 348	0	0	256 348	
Всего потребителей		700 378	86	4 232	696 060	698 829	84	3 720	695 025	

1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета

№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2016	2017	динамика, %	2016	2017	динамика, %	2016	2017	динамика, %
1	2	3	4	$5=(4-3)/3, \%$	6	7	$8=(7-6)/6, \%$	9	10	$11=(10-9)/9, \%$
ОАО "МРСК Урала"										
1.	Юридические лица	159 536	169 039	6%	150 660	153 223	2%	15 187	15 431	2%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	31 437	29 698	-6%	26 000	25 085	-4%	10 164	10 021	-1%
3.	Физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")	823 887	900 329	9%	799 238	873 338	9%	92 447	100 975	9%
4.	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	954 691	967 053	1%	Данные отсутствуют					
5.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	431	41	0%	45	41	0%	3	0	0%
6.	Всего	1 969 982	2 066 160	5%	975 943	1 051 687	8%	117 801	126 427	7%

№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2016	2017	динамика, %	2016	2017	динамика, %	2016	2017	динамика, %
1	2	3	4	$5=(4-3)/3,$ %	6	7	$8=(7-6)/6,$ %	9	10	$11=(10-9)/9,$ %
филиал "Пермэнерго"										
1.	Юридические лица	63 199	76 997	22%	58 351	73 100	25%	8 204	6 508	-21%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	10 582	10 543	0%	10 045	9 629	-4%	7 536	6 326	-16%
3.	Физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")	285 781	336 205	18%	283 485	316 374	12%	34 328	34 820	1%
4.	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	415 370	418 389	1%	Данные отсутствуют					
5.	Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	41	41	0%	41	41	0%	0	0	0%
6.	Всего	774 973	842 175	9%	351 922	399 144	13%	50 068	47 654	-5%

№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2016	2017	динамика, %	2016	2017	динамика, %	2016	2017	динамика, %
1	2	3	4	$5=(4-3)/3,$ %	6	7	$8=(7-6)/6,$ %	9	10	$11=(10-9)/9,$ %
филиал "Свердловэнерго"										
1.	Юридические лица	43 197	41 832	-3%	40 662	35 319	-13%	1958	2 142	9%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	9 077	8 908	-2%	6 576	6 522	-1%	462	1 483	221%
3.	Физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")	277 658	307 776	11%	275 678	300 516	9%	22 057	26 201	19%
4.	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	123 646	130 062	5%	Данные отсутствуют					
5.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
6.	Всего	453 578	488 578	8%	322 916	342 357	6%	24 477	29 826	22%

№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2016	2017	динамика, %	2016	2017	динамика, %	2016	2017	динамика, %
1	2	3	4	$5=(4-3)/3,$ %	6	7	$8=(7-6)/6,$ %	9	10	$11=(10-9)/9,$ %
филиал "Челябэнерго"										
1.	Юридические лица	53 140	50 210	-6%	51 647	44 804	-13%	5 025	6 781	35%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	11 778	10 247	-13%	9 379	8 934	-5%	2 166	2 212	2%
3.	физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала"	260 448	256 348	-2%	240 075	256 448	7%	36 062	39 954	11%
4.	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	415675	418602	1%	Данные отсутствуют					
5.	Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	390	0	0%	4	0	0%	3	0	0%
6.	Всего	741 431	735 407	-1%	301 105	310 186	3%	43 256	48 947	13%

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

Филиал	Класс напряжения								
	ВЛ 35 кВ и выше			ВЛ 0,4-20 кВ			ИТОГО		
	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика
Пермэнерго	8 348	8 335	-0,15%	35 959	36 338	1,04%	44 307	44 672	0,8%
Свердловэнерго	9 838	9 797	-0,42%	27 890	28 336	1,57%	37 728	38 133	1,06%
Челябэнерго	8 033	8 033	0%	30 138	30 472	1,1%	38 171	38 505	0,9%
ОАО «МРСК Урала»	26 219	26 164	-0,21%	93 987	95 146	1,22%	120 206	121 310	0,9%

Филиал	Класс напряжения								
	КЛ 35 кВ и выше			КЛ 0,4-20 кВ			ИТОГО		
	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика
Пермэнерго	148	147	-0,7%	2 699	2 766	2,5%	2 847	2 913	2,3%
Свердловэнерго	20	21	4,8%	837	872	4%	857	893	4,2%
Челябэнерго	19	19	0%	2 754	2 816	2,25%	2 773	2 834	2,2%
ОАО «МРСК Урала»	187	187	0%	6 290	6 454	2,6%	6 477	6 641	2,5%

Филиал	ПС 35 кВ						ПС 110-220 кВ						Итого ПС					
	Кол-во, шт.			Мощность, МВА			Кол-во, шт.			Мощность, МВА			Кол-во, шт.			Мощность, МВА		
	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика
Пермэнерго	183	183	0%	1 792	1 792	0%	174	174	0%	6 064	6 064	0%	357	357	0%	7 855	7 855	0%
Свердловэнерго	101	100	-1%	717	714	-0,4%	278	278	0%	6 740	6 740	0%	379	378	-0,26%	7 457	7 453	-0,05%
Челябэнерго	125	125	0%	1 015	1 015	0%	187	187	0%	5 411	5 460	0,8%	312	312	0%	6 426	6 475	0,77%
ОАО «МРСК Урала»	409	408	0,2%	3 524	3 522	-0,4%	639	639	0%	18 215	18 264	0,27%	1 048	1 047	0,1%	21 738	21 783	0,21%

Филиал	ТП 6-20/0,4 кВ									ВСЕГО ТП					
	Мачтовые ТП, шт.			Комплектные ТП, шт.			Закрытые ТП, шт.			Кол-во, шт.			Мощность, МВА		
	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика	2016	2017	динамика
Пермэнерго	274	309	11%	10 267	10 389	1,2%	1 728	1 742	0,8%	12 269	12 440	1,4%	3 504	3 562	1,7%
Свердловэнерго	1 908	1 923	0,8%	6 170	6 377	3,4%	916	905	-1,2%	9 005	9 205	2,2%	2 362	2 434	3,1%
Челябэнерго	1 821	1 827	0,3%	5 713	5 752	0,7%	2 212	2 230	0,8%	9 746	9 809	0,6%	3 007	3 079	2,4%
ОАО «МРСК Урала»	4 003	4 059	1,4%	22 150	22 518	1,7%	4 856	4 877	0,4%	31 020	31 454	1,4%	8 873	9 075	2,3%

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ОАО «МРСК Урала».

филиал Пермэнерго			
	2016	2017	Динамика
Трансформаторное оборудование	56,6	57,6	1,0%
Коммутационные аппараты	58,0	58,0	0,0%
Общий износ по оборудованию	57,3	57,8	0,5%
ВЛ 35-220 кВ	55,0	56,0	1,0%
ВЛ 0,4-20 кВ	56,5	58,0	1,5%
КЛ 35-220 кВ	13,0	14,0	1,0%
КЛ 0,4-20 кВ	43,2	45,0	1,8%
Общий износ по линиям	53,6	55,4	1,7%

филиал Свердловэнерго			
	2016	2017	Динамика
Трансформаторное оборудование	70,0	72,0	2,0%
Коммутационные аппараты	70,0	72,0	2,0%
Общий износ по оборудованию	70,0	72,0	2,0%
ВЛ 35-220 кВ	62,0	63,0	1,0%
ВЛ 0,4-20 кВ	53,0	55,0	2,0%
КЛ 0,4-20 кВ	47,0	50,0	3,0%
Общий износ по линиям	54,1	55,9	1,8%

филиал Челябинэнерго			
	2016	2017	Динамика
Трансформаторное оборудование	58,7	59,4	0,7%
Коммутационные аппараты	60,5	61,3	0,8%
Общий износ по оборудованию	59,6	60,4	0,8%
ВЛ 35-220 кВ	52,0	53,4	1,4%
ВЛ 0,4-20 кВ	59,0	60,2	1,2%
КЛ 35-220 кВ	50,5	51,3	0,8%
КЛ 0,4-20 кВ	57,0	58,2	1,2%
Общий износ по линиям	57,6	58,8	1,2%

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии* (Π_{SAIDI}) <1>	2,05595	3,33017	61,98%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,22317	0,72258	223,78%
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,12809	0,20184	57,81%
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,60887	2,24427	39,49%
1.4	НН (до 1 кВ)	0,09582	0,16148	68,52%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии*(Π_{SAIFI}) <1>	0,90695	0,90695	104,81%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,14754	0,30218	54,78%
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,06340	0,09813	44,23%
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,66281	0,95597	54,60%
2.4	НН (до 1 кВ)	0,03535	0,05465	54,60%
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) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$) <2>	-	15,02475	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,86467	-

* Расчеты выполнены по технологическим нарушениям, произошедшим на оборудовании указанного класса напряжения

3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0,76768	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	11,68649	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	1,70501	-
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$) <2>	-	3,91677	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,14734	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0,14540	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	3,05464	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	0,56929	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда <3>, шт.	18	25	38%
	Филиал «Пермэнерго»	8	6	-25%
	Филиал «Свердловэнерго»	6	19	216%
	Филиал «Челябэнерго»	4	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, шт. <3>.	18	25	38%
	Филиал «Пермэнерго»	8	6	-25%
	Филиал «Свердловэнерго»	6	19	216%
	Филиал «Челябэнерго»	4	0	0%

Примечание:

<1> Значения показателей определяются в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 N 718 (зарегистрирован Минюстом России 31.12.2013, регистрационный N 30988). При этом в расчетах следует учесть, что:

N_i - количество потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками),

энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, в отношении которых произошло i -ое прекращение передачи электрической энергии, в рамках технологического нарушения, шт.;

N_i - максимальное за расчетный период регулирования число потребителей услуг, в том числе потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации на уровне напряжения, по которому производится расчет показателя, шт.

<2> Значения показателей определяются в соответствии с примечанием 1 к пункту 2.1. При этом продолжительность планового прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг определяется интервалом времени от момента начала плановых работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, сопровождаемых полным (частичным) ограничением режима потребления электрической энергии потребителей услуг, до момента окончания плановых работ на объектах электросетевого хозяйства данной электросетевой организации, но не превышающим интервал времени до момента восстановления режима потребления электрической энергии потребителям услуг.

<3> Если по одному случаю нарушения качества электрической энергии имеется и акт контролирующей организации, и решение суда, учитывается только решение суда.

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

№	Структурная единица сетевой организации <1>	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии,* Π_{SAIDI} <2>				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии,* Π_{SAIFI} <2>				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), $\Pi_{SAIDI, план}$ <2>				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), $\Pi_{SAIFI, план}$ <2>				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	Пермэнерго	0,075	0,081	1,627	0,102	0,076	0,060	0,770	0,055	0,313	0,988	10,602	1,412	0,053	0,181	2,610	0,491	-	-
2	Свердловэнерго	0,817	0,284	3,683	0,305	0,424	0,104	1,150	0,070	1,200	0,568	14,156	2,003	0,166	0,094	3,799	0,687	-	-
3	Челябэнерго	1,471	0,272	1,498	0,085	0,469	0,141	0,985	0,037	1,227	0,683	10,360	1,757	0,251	0,151	2,816	0,541	-	-
4	Всего по МРСК Урала	0,723	0,202	2,244	0,161	0,302	0,098	0,956	0,055	0,865	0,768	11,686	1,705	0,147	0,145	3,055	0,569	-	-

Примечание:

<1> Указываются наименования обособленных подразделений сетевой организации, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей.

<2> Значения показателей определяются в соответствии с пунктом 2.1, при этом в расчетах следует использовать количество потребителей услуг, энергопринимающие устройства которых расположены на территории эксплуатационной ответственности данного обособленного подразделения.

* Расчеты выполнены по технологическим нарушениям, произошедшим на оборудовании указанного класса напряжения

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

Филиал	Замена неизолированного провода ВЛ 6-10 кВ на защищенный, км	Замена изоляторов, шт	Замена опор, шт	Ремонт ТП, РП, шт	Ремонт трансформаторов, шт	Расчистка трасс, га	Расширение трасс, га
Филиал «Пермэнерго»	494	28 728	7 657	535	218	5 650	636
Филиал «Свердловэнерго»	577	36 413	5 193	582	152	4 321	512
Филиал «Челябэнерго»	79	16 692	2 541	1 100	145	1 098	545
Итого по ОАО «МРСК Урала»	1 150	81 833	15 391	2 217	515	11 070	1 693

Для обеспечения бесперебойного электроснабжения потребителей при технологических нарушениях и выполнении плановых ремонтов ПО укомплектованы РИСЭ.

Филиал	Количество РИСЭ, шт.	Общая мощность, кВт
Филиал «Пермэнерго»	20	2 198
Филиал «Свердловэнерго»	21	3 470
Филиал «Челябэнерго»	13	1 440

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

Решено прочую информацию не раскрывать.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.

Информация по центрам питания ОАО «МРСК Урала» 35 кВ и выше приведена в файлах MS Excel, опубликованных на официальном сайте ОАО «МРСК Урала» в сети Интернет на странице <http://www.mrsk-ural.ru/disclosure/monopoly/quality/>:

1. Информация о наличии неостребованной мощности филиала Пермэнерго за 2017 г..xls
2. Информация о наличии неостребованной мощности филиала Свердловэнерго за 2017 г..xls
3. Информация о наличии неостребованной мощности филиала Челябинэнерго за 2017 г..xls

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2017 году.

В целях повышения качества оказываемых услуг, обеспечения исполнения показателей бизнес-плана, а также в целях достижения ключевых показателей по технологическому присоединению к электрическим сетям, необходимых для достижения целевых показателей рейтинга «Doing Business» по направлению «подключение к системе электроснабжения» и исполнения приказа ПАО «Россети» от 07.12.2016 № 148 «О создании благоприятных условий ведения малого и среднего бизнеса» в Обществе на 2017 год была принята «Дорожная карта» по технологическому присоединению, утвержденная приказом ОАО «МРСК Урала». Данной «Дорожной картой» утверждены основные показатели по технологическому присоединению на 2017 год и план мероприятий.

Основные реализованные в течение 2017 года ключевые мероприятия по совершенствованию деятельности по технологическому присоединению:

1. Организована информационная поддержка потребителей (организовано проведение общественных встреч с действующими и потенциальными заявителями по вопросам информирования о процедуре доступа к электросетевой инфраструктуре, в том числе о возможности подачи заявок на технологическое присоединение в электронном виде);

2. Расширен функционал «Личного кабинета» на сайте ОАО «МРСК Урала» и интернет-портала по работе с потребителями электросетевых услуг («портал-тп.рф») с учетом новых изменений законодательства:

- реализована возможность подать заявку на ТП, получить и подписать оферту договора ТП электронной цифровой подписью;

- организована работа по взаимодействию со сбытовыми компаниями с целью составления и выдачи заявителю договора энергоснабжения в электронном виде (подписанного электронной цифровой подписью);

- обеспечена возможность производить оплату услуг по ТП через «Личный кабинет» с использованием международных банковских карт;

- внедрена функция по формированию счета на оплату с автоматическим проставлением всех необходимых реквизитов сторон.

Кроме перечисленных мероприятий, для оперативного взаимодействия с клиентами, на официальном сайте МРСК Урала, организован функционал обмена моментальными сообщениями посредством популярных мессенджеров WhatsApp и Telegram.

На основании Распоряжения Правительства РФ № 147-р от 31.01.2017 в регионах присутствия ОАО «МРСК Урала» утверждены региональные «Дорожные карты» по внедрению целевых моделей по улучшению показателей инвестиционного климата, в том числе в части технологического присоединения к электрическим сетям.

Так, в Пермском крае первым заместителем председателя Правительства В.И. Рыбакиным, утверждена Целевая модель «Подключение (технологическое присоединение) к электрическим сетям». На территории Свердловской области 15.02.2017 заместителем Губернатора области С.В. Швиндтом утверждена «Дорожная карта» по реализации целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям» на 2017. Губернатором Челябинской области Б.А. Дубровским утверждена «Дорожная карта» по внедрению целевой модели «Подключение (технологическое присоединение) к электрическим сетям».

ОАО «МРСК Урала» приняло активное участие, как в разработке указанных документов, так и в их реализации.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ОАО «МРСК Урала».

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					
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	30 392	29 328	96%	2 188	2 713	124%	676	730	108%	302	359	119%	1	2	200%	33 559	33 132	99%
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <1>, штуки	28 506	27 674	97%	1 846	2 292	124%	561	619	110%	245	263	107%	1	1	100%	31 159	30 849	99%
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 <2>, штуки, в том числе:	38	10	26%	6	1	17%	12	-	0%	18	11	61%	-	1		74	23	31%
3.1.	по вине сетевой организации	38	10	26%	6	1	17%	12	-	0%	18	11	61%	-	-		74	22	30%
3.2.	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <3>, дней	9	8	92%	13	14	108%	20	18	90%	31	36	116%	131	47	36%	10	9	92%
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	26 772	25 775	96%	1 340	1 688	126%	319	341	107%	125	153	122%	1	1	100%	28 557	27 958	98%

6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	28 782	27 208	95%	1 346	1 418	105%	306	292	95%	105	109	104%	7	5	71%	30 546	29 032	95%
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда <4>, штуки, в том числе:	1 067	461	43%	98	43	44%	20	21	105%	6	8	133%	1	-	0%	1 192	533	45%
7.1.	по вине сетевой организации	1 067	461	43%	98	43	44%	20	21	105%	6	8	133%	1	-	0%	1 192	533	45%
7.2.	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <5>, дней	202	181	90%	241	197	82%	397	463	117%	706	716	101%	740	1 050	142%	207	187	90%

Примечание:

<1> Если рассмотрение заявки для заключения договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям проводилось в течение нескольких отчетных периодов, в том числе по причине необходимости получения дополнительных сведений для обеспечения соответствия ее требованиям нормативных правовых актов, такие заявки учитываются один раз в том отчетном периоде, в котором заявителю направлен проект договора.

<2> Под нарушением сроков в таблице 2.1 понимается несоблюдение сроков, установленных Правилами 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52 (ч. II), ст. 5525; 2007, N 14, ст. 1687; N 31, ст. 4100; 2009, N 9, ст. 1103; N 8, ст. 979; N 17, ст. 2088; N 25, ст. 3073; N 41, ст. 4771; 2010, N 12, ст. 1333; N 24, ст. 2607; N 25, ст. 3175; N 40, ст. 5086; 2011, N 10, ст. 1406; 2012, N 4, ст. 504; N 23, ст. 3008; N 41, ст. 5636; N 49, ст. 6858; N 52, ст. 7525; 2013, N 30 (часть II), ст. 4119; N 31, ст. 4226; N 31, ст. 4236; N 32, ст. 4309; N 33, ст. 4392; N 35, ст. 4523; N 42, ст. 5373; N 44, ст. 5765; N 47, ст. 6105; N 48, ст. 6255; N 50, ст. 6598; 2014, N 7, ст. 689; N 9, ст. 913; N 11, ст. 1156; N 25, ст. 3311; N 32, ст. 4513; N 32, ст. 4521).

<3> При расчете средней продолжительности учитываются заявки, проект договора по которым направлен заявителю в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Длительность подготовки и направления проекта договора заявителю определяется с даты получения сетевой организацией заявки на технологическое присоединение или с даты получения недостающих сведений и (или) документов к заявке до даты направления проекта договора заявителю.

<4> В строке 7 указываются договоры об осуществлении технологического присоединения, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1), по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении и по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения. При этом не учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения, сроки по которым нарушены в связи с неисполнением в срок обязательств по договору заявителями, тогда как сетевой организацией мероприятия по техническим условиям исполнены в срок и направлено соответствующее уведомление заявителю.

<5> При расчете средней продолжительности учитываются договоры об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, исполненные в соответствующем периоде регулирования (N или N-1). Продолжительность определяется с даты заключения договора до даты исполнения договора (подписания акта технологического присоединения) (в календарных днях). В случае, если заявителями не исполнены в срок обязательства по договору, а сетевой организацией мероприятия, предусмотренные техническими условиями, исполнены в установленный срок, датой исполнения обязательств по договору считается дата исполнения сетевой организацией мероприятий в соответствии с техническими условиями и направления заявителю соответствующего уведомления.

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ОАО «МРСК Урала».

Интерактивный калькулятор стоимости технологического присоединения на официальном сайте ОАО «МРСК Урала» в сети Интернет <https://портал-тп.рф/scientificcalculator> позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров.

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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.

Информация опубликована на официальном сайте ОАО «МРСК Урала» в сети Интернет на странице <http://www.mrsk-ural.ru/disclosure/monopoly/quality/>. Файл «Информация о качестве обслуживания потребителей услуг».

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	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 т.ч.	44387	46914	1,056931	43841	59755	1,362994	4118	7237	1,757407	5732	5779	1,0082	805	631	0,783851
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	186	206	1,107527	1557	1706	1,095697	300	308	1,026667	1792	1363	0,760603	40	55	1,375
1.2	осуществление технологического присоединения	43213	45827	1,060491	3781	11659	3,083576	3259	6054	1,857625	1653	2263	1,369026	415	261	0,628916

1.3	коммерческий учет электрической энергии	169	169	1	1984	3216	1,620968	88	176	2	193	243	1,259067	26	26	1
1.4	качество обслуживания	14	7	0,5	133	181	1,360902	41	44	1,073171	16	19	1,1875	7	6	0,857143
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	153	202	1,320261	606	1303	2,150165	142	320	2,253521	1332	1068	0,801802	130	156	1,2
1.6	прочее (указать)	652	503	0,771472	35780	41690	1,165176	288	335	1,163194	746	823	1,103217	187	127	0,679144
2	Жалобы <1>	222	134	0,603604	243	509	2,09465	525	542	1,032381	1182	396	0,335025	11	8	0,727273
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	98	16	0,163265	116	188	1,62069	169	151	0,893491	661	205	0,310136	7	5	0,714286
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии <2>	9	3	0,333333	0	2	-	7	2	0,285714	54	20	0,37037	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии <3>	89	13	0,146067	116	186	1,603448	162	149	0,919753	607	185	0,304778	7	5	0,714286
2.2	осуществление технологического присоединения	2	6	3	18	42	2,333333	161	119	0,73913	169	61	0,360947	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	7	5	0,714286	6	26	4,333333	30	36	1,2	43	17	0,395349	0	0	-
2.4	качество обслуживания	1	1	1	20	28	1,4	20	18	0,9	4	2	0,5	0	0	-

2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	102	103	1,009804	27	105	3,888889	65	114	1,753846	231	63	0,272727	1	2	2
2.6	прочее (указать)	12	3	0,25	56	120	2,142857	80	104	1,3	74	48	0,648649	3	1	0,333333
3	Заявка на оказание услуг	39332	41177	1,046908	6	0	0	2719	5062	1,861714	473	711	1,503171	1	0	0
3.1	по технологическому присоединению	37363	38910	1,041405	6	0	0	2711	5047	1,861675	213	382	1,793427	0	0	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	55	13	0,236364	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	4	-	0	0	-
3.4	прочее (указать)	1969	2267	1,151346	0	0	-	8	15	1,875	205	312	1,521951	1	0	0

Примечание:

<1> В графе указываются случаи сообщений потребителем информации о ненадлежащем качестве регулируемых услуг, предоставляемых потребителю, а также о ненадлежащем качестве обслуживания потребителя. Указываются жалобы, которые:

относятся к регулируемым видам услуг сетевых организаций;

установлена обоснованность жалобы о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества.

Случаи, при которых обращение не отображается как жалоба:

повторное обращение, по которому потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с субъектами рынков электрической энергии.

<2> В строке 2.1.1 не учитываются обращения потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии, а также жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии в случаях:

- плановых ограничений режима потребления электрической энергии в отношении потребителей в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимости проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), превышающих время отключения электрической энергии, регламентированное действующим законодательством Российской Федерации;

- нарушения своих обязательств потребителем;

- возникновения (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;

- выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;

- прекращения обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

<3> В строке 2.1.2 учитываются жалобы на ненадлежащее качество электрической энергии, по факту рассмотрения которых по результатам измерений качества электрической энергией подтверждено несоответствие показателей качества электрической энергии установленным требованиям, в том числе с подтверждением протоколами измерений, проведенных сетевой организацией либо иной организацией, аккредитованной в установленном порядке на проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии. При этом в строке 2.1.2 не учитываются жалобы потребителей, если установлено, что

виновником ухудшения качества электрической энергии является сам потребитель или иное лицо, не связанное с сетевой организацией, а также в случаях, если нарушения возникли в результате стихийных бедствий, аварий и других событий, произошедших не по вине сетевой организации.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

Информация опубликована на официальном сайте ОАО «МРСК Урала» в сети Интернет на странице <https://www.mrsk-ural.ru/client/front-office/>.

№	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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ПО Пермские городские ЭС, ПО Центральные ЭС	центр обслуживания	614016 г. Пермь, ул. Камчатовская, 26	(342)243-42-42, clients@permenergo.ru	08:00-17:00, пятница до 16:00	1. Прием , контроль за исполнением заявок на оформление договоров на технологическое присоединение к электрическим сетям филиала ОАО "МРСК Урала"- "Пермэнерго". 2. Прием обращений(жалоб) граждан по вопросам энергоснабжения. 3. Прием заявок по учету электроэнергии(замена, установка приборов учета). 4. Прием заявок, оформление, выдача актов разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности потребителям, присоединенным к сетям филиала "Пермэнерго". 5. Представление справочной	23600	9,4	4,5	0

						информации.				
2	ПО Чайковские ЭС	пункт обслуживания	617762, г.Чайковский, ул.Советская, 2/17	7-24-35, 7-24-36	08:00-17:00, пятница до 16:00	<p>1. Прием очных обращений клиентов, направленных клиентом в адрес компании или должностного лица компании в очной или заочной форме, о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензии о предоставлении услуги ненадлежащего качества; претензия клиента к действиям компании, объему, условиям или срокам предоставления услуг компанией.</p> <p>2. Прием очных обращений клиентов, содержащие запрос на предоставление консультации или справочной информации о деятельности и услугах компании.</p> <p>3. Прием заявок</p>	1305	15	2	0

					<p>юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, имеющего намерение осуществить технологическое присоединение (по основаниям реконструкции и увеличения объема присоединенной мощности, а также изменения категории надежности электрообеспечения, точки присоединения, видов производственной деятельности, не влекущих пересмотр (увеличение) величины присоединенной мощности, но изменяющих схему внешнего электрообеспечения энергопринимающих устройств заявителя, увеличения максимальной мощности – для сетевых организаций и иных владельцев электросетевого имущества).</p> <p>4. Прием заявлений юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, который в</p>			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

согласованный срок не исполнил мероприятия в соответствии с выданными техническими условиями, на продление срока действия технических условий.

5. Прием заявлений юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя имеющего намерение осуществить переоформление (перераспределение) мощности в пользу иных владельцев энергопринимающих устройств в пределах действия соответствующего центра питания.

6. Прием заявлений лица, владеющего на праве собственности или на ином законном основании энергопринимающими устройствами и (или) объектами электроэнергетики, технологически присоединенного в установленном порядке к электрической сети (в том числе опосредованно)

					субъекта оптового рынка электрической энергии, осуществляющего экспорт (импорт) электрической энергии, а также энергосбытовой организации и гарантирующего поставщика в интересах обслуживаемых ими потребителей электрической энергии. 7. Прием заявлений юридического лица /физического лица или индивидуального предпринимателя о восстановлении ранее выданных технических условий для технологического присоединения в случаях утраты в связи: - ликвидацией прежнего владельца; - реорганизацией прежнего владельца; - прекращением деятельности прежнего владельца; - сменой собственника объекта; - изменением формы собственности владельца; - по иным причинам в отношении объектов электроэнергетики, которые				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

					<p>ранее в надлежащем порядке были присоединены, и изменения не влекут за собой пересмотр величины присоединенной мощности, не требуют изменения схемы внешнего электроснабжения и категории надежности электроснабжения.</p> <p>8. Прием заявлений юридического лица /физического лица или индивидуального предпринимателя на оказание дополнительных услуг, в том числе на оказание услуг по учёту электрической энергии, например:</p> <ul style="list-style-type: none">- проверка приборов учета;- опломбировка приборов учета;- замена приборов учета;- вызов инспектора или контролера для снятия показаний;- подготовку акта технической проверки приборов учета. <p>9. Прием и выдача документов потребителям услуг по вышеуказанным заявлениям.</p> <p>10. Проведение целевых опросов, анкетирования</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--	--

						потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.				
3	Култаевский РЭС ПО Центральные ЭС	пункт обслуживания	614000, с.Култаево, ул. Романа Кашина, 89	(342) 243-48-15; (342) 294-85-54	08:00-17:00, пятница до 16:00	1. Прием заявок на оформление договоров на технологическое присоединение к электрическим сетям филиала ОАО "МРСК Урала"- "Пермэнерго". 2. Прием обращений(жалоб) граждан по вопросам энергоснабжения. 3. Прием заявок по учету электроэнергии(замена, установка приборов учета). 4. Представление справочной информации.	1265	15	15	0
	ПО Нижнетагильские ЭС	пункт обслуживания	622022 г. Нижний Тагил, пос. Подстанция, 53	E-mail: sekretar-nt@ntes.se.mrsk-ural.ru Контактные телефоны: (3435) 96-32-46, (3435) 96-34-03	пн-чт 08:00-17:00, пт 8:00-16:00, перерыв с 12:00 до	<ul style="list-style-type: none"> • Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания. • Консультации потребителей по вопросам 	829	10	7	0

				<p>12:48, сб-вс выходной</p> <p>технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прием заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на согласование актов АиТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации. • Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия. • Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.). • Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или) частичном ограничении режима потребления 				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

						электрической энергии потребителями				
4	ПО Восточные ЭС	пункт обслужива ния	623510 г. Богданович, ул. Ленина, 13	E-mail: tsokves@ves.se. mrsk-ural.ru Контактные телефоны: (34376) 4-35-98, (34376) 4-34-69	пн-чт 08:00- 17:00, пт 8:00- 16:00 переры в с 12:00 до 13:00 сб-вс выходн ой	<ul style="list-style-type: none"> • Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания. • Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации. • Прием заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на согласование актов АиТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации. • Заблаговременное информирование клиентов о 	1180	10	7	0

						<p>стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.). • Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии потребителями 				
5	ПО Артемовские ЭС	пункт обслуживания	623780 г. Артемовский, ул. Молодежи, 26	E-mail: oznobikhin- va@artes.se.mrsk- ural.ru Контактный телефон: (34363) 5-12-13	пн-чт 08:00- 17:00, пт 8:00- 16:00 без перерыва, сб- вс выходной	<ul style="list-style-type: none"> • Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания. • Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации. • Прием заявок на 	105	10	2	0

					<p>осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на согласование актов АиТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия. • Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.). • Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии потребителями 					
6	Краснофимский РЭС ПО Западные	пункт обслуживания	623300 г. Краснофимск, ул. Артинская,	E-mail: rovyadina-lv@zes.se.mrsk-ural.ru	пн-чт 08:00-17:00, пт 8:00-	<ul style="list-style-type: none"> • Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и 	605	10	5	0

ЭС		40	Контактные телефоны: (34394) 5-26-98	16:00 переры в с 12:00 до 13:00 сб-вс выходн ой	<p>надежности электроснабжения, качества обслуживания.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации. • Прием заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на согласование актов АиТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации. • Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия. • Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.). • Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с 				
----	--	----	---	---	--	--	--	--	--

						единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии потребителями				
7	Сысертский РЭС ПО Центральные ЭС	пункт обслуживания	624020 г. Сысерть, ул.Тимирязева, 53	E-mail: ovk1@ces.se.mrsk-ural.ru Контактный телефон: (34374) 6-02-08 - переадресация на 8 800 2501 220	пн-пт 08:00-15:00, переры в с 12:00 до 12:48, сб-вс выходной	<ul style="list-style-type: none"> • Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания. • Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации. • Прием заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на согласование актов АиТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации. • Заблаговременное информирование клиентов о 	1336	10	15	0

						<p>стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.). • Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии потребителями 				
8	Белоярский РЭС ПО Центральные ЭС	пункт обслуживания	624030 пос.Белоярский, пер. Светлый, 2	E-mail: ovk1@ces.se.mrsk-ural.ru Контактный телефон: (34377) 2-27-59	пн-пт 08:00-15:00, перерыв в 12:00 до 12:48, сб-вс выходной	<ul style="list-style-type: none"> • Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания. • Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации. • Прием заявок на 	1006	10	10	0

					<p>осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на согласование актов АиТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия. • Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.). • Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии потребителями 					
9	ПО Центральные ЭС	центр обслуживания	620137 г. Екатеринбург,	E-mail: ovk1@ces.se.mrsk-ural.ru Контактные	пн-пт 08:00-17:00, сб-вс	<ul style="list-style-type: none"> • Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и 	2507	10	15	0

			ул. Шефская, За	телефоны: (343) 325-94-00, (343) 325-94-01 - переадресация на 8 800 2501 220	выходной без перерыва	надежности электроснабжения, качества обслуживания. <ul style="list-style-type: none"> • Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации. • Прием заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на согласование актов АиТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации. • Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия. • Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.). • Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с 				
--	--	--	-----------------	---	-----------------------	--	--	--	--	--

						единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии потребителями				
10	Ревдинский РЭС ПО Западные ЭС	пункт обслуживания	623280, г.Ревда, ул. Советских Космонавтов, 10	E-mail: Levkina-EV@zes.se.mrsk-ural.ru Контактный телефон: (34397) 5-19-67	пн-чт 08:00-17:00, пт 8:00-16:00 переры в с 12:00 до 13:00 сб-вс выходн ой	<ul style="list-style-type: none"> • Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания. • Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации. • Прием заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на согласование актов АиТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации. • Заблаговременное информирование клиентов о 	671	10	5	0

						<p>стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.). • Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии потребителями 				
11	Управление филиала "Челябэнерго"	центр обслуживания	454000 г. Челябинск, пл. Революции, 5 оф.101	(351)267-80-29, (351)267-80-95, srk@che.mrsk- ural.ru	08:00-17:00, перерыв в с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	<p>Прием/обслуживание клиентов, прием обращений/жалоб, подготовка ответов на заявления, маршрутизация по направлениям, предоставление справочной информации, консультаций и оперативное взаимодействие с потребителями, органами власти и представителями СМИ и общественных организаций. Принятие соответствующих решений. Контроль исполнения сроков</p>	1010	10	1	0

						подготовки ответов и выполнения мероприятий.				
12	ПО Магнитогорские ЭС	пункт обслуживания	455000 г. Магнитогорск ул. Московская, 7	(351)929-27-15, (351)929-27-08, u0028653@che. mrsk-ural.ru	08:00- 17:00, переры в с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	Прием и регистрация заявок на ТП, заявлений, жалоб и документов от потребителей, в т.ч. проектов электроснабжения объектов. Работа с потребителями по договорам на ТП. Подготовка ответов на обращения, контроль сроков исполнения мероприятий. Оперативное взаимодействие с потребителями, с органами власти, с представителями СМИ и общественности. Осуществление консультационных услуг. Контроль сроков подготовки ответов и исполнения мероприятий.	2726	10	2	0
13	ПО Златоустовские ЭС	пункт обслуживания	456205 г. Златоуст, поселок ЗЭС, Управление ПО ЗЭС	(3513)62-50-92; u0021673@che. mrsk-ural.ru	08:00- 17:00, переры в с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	Прием заявок, заявлений, иных обращений, предоставление справочной информации, консультаций. Выдача типовых форм документов. Очное консультирование, подготовка и выдача ответов на обращения, прочих документов. Контроль сроков подготовки ответов и	3471	15	1	0

						исполнения мероприятий. Оперативное взаимодействие с потребителями, с органами власти, с представителями СМИ.				
14	ПО Троицкие ЭС	пункт обслужива ния	457100, г.Троицк, ул.Энергетиков , 2а, Управление ПО ТЭС	(3516)3-24-77	08:00- 17:00, переры в с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	Прием заявок, заявлений, иных обращений, предоставление справочной информации, консультаций. Выдача типовых форм документов. Очное консультирование, подготовка и выдача ответов на обращения, прочих документов. Контроль сроков подготовки ответов и исполнения мероприятий. Оперативное взаимодействие с потребителями, с органами власти, с представителями СМИ.	202	15	1	0
15	ПО Центральн ые ЭС	центр обслужива ния	454119, г.Челябинск, Копейское шоссе, 40	(351) 259-84-36, (351) 259-85-41, klient.61@che.mr sk-ural.ru	08:00- 17:00, переры в с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	Прием заявок, заявлений, иных обращений, предоставление справочной информации, консультаций. Выдача типовых форм документов. Очное консультирование, подготовка и выдача ответов на обращения, прочих документов. Контроль сроков предоставления ответов и	3048	15	7	0

						исполнения мероприятий.				
16	Сосновский РЭС ПО Центральные ЭС	пункт обслуживания	456510, Челябинская обл., с.Долгодеревенское, ул.1 Мая, д.1а	(351-44)5-24-73, klient.6146@che.mrsk-ural.ru	08:00-14:00, перерыв в с 12:00 до 12:48	Прием заявок, заявлений, иных обращений, предоставление справочной информации, консультаций. Выдача типовых форм документов. Очное консультирование, подготовка и выдача ответов на обращения, прочих документов.	1730	15	10	0
17	Кунашакский РЭС ПО Центральные ЭС	пункт обслуживания	456730, Челябинская обл., с.Кунашак, ул.Коммунистическая, д.6	(351-48)3-13-63, klient.6139@che.mrsk-ural.ru	08:00-14:00, перерыв в с 12:00 до 12:48	Прием заявок, заявлений, иных обращений, предоставление справочной информации, консультаций. Выдача типовых форм документов. Очное консультирование, подготовка и выдача ответов на обращения, прочих документов.	476	15	10	0
18	Еткульский РЭС ПО Центральные ЭС	пункт обслуживания	456560, Челябинская обл., с.Еткуль, ул.Первомайская, д.34	(351-45)2-12-81, klient.6142@che.mrsk-ural.ru	08:00-14:00, перерыв в с 12:00 до 12:48	Прием заявок, заявлений, иных обращений, предоставление справочной информации, консультаций. Выдача типовых форм документов. Очное консультирование, подготовка и выдача ответов на обращения, прочих документов.	384	15	10	0

19	Аргаяшский РЭС ПО Центральные ЭС	пункт обслуживания	456880, Челябинская обл., с. Аргаяш, ул. Гагарина, д. 49	(351-31)2-25-10, klient.6137@che.mrsk-ural.ru	08:00-14:00, перерыв с 12:00 до 12:48	Прием заявок, заявлений, иных обращений, предоставление справочной информации, консультаций. Выдача типовых форм документов. Очное консультирование, подготовка и выдача ответов на обращения, прочих документов.	796	15	10	0
----	----------------------------------	--------------------	--	---	---------------------------------------	---	-----	----	----	---

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Информация опубликована на официальном сайте ОАО «МРСК Урала» в сети Интернет на странице <http://www.mrsk-ural.ru/disclosure/monopoly/quality/>. Файл «Информация о качестве обслуживания потребителей услуг».

N	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	88002501220 88002001220
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	95659
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	67835
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	27824
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период <1>	мин.	1:49
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период <2>	мин.	1:43

Примечание:

<1> В строке 3 среднее время ожидания потребителем ответа по телефону сетевой организации определяется с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории "соединение с работником организации" в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника сетевой организации.

<2> В строке 4 при расчете среднего времени обработки телефонного вызова учитывается время разговора потребителя с оператором сетевой организации и не учитывается время последующей обработки телефонного вызова.

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.

В 2017 году в ОАО «МРСК Урала» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Запрос справочной информации/консультации», количество которых составило 67974. Обращений содержащих жалобу поступило 1589. Обращений содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано 46950.

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

Из дополнительных услуг потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций в 2017 году ОАО «МРСК Урала» выполнило 435 заявок по изменению топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию) в интересах заявителя.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

В 2017 году посетителей очных офисов ОАО «МРСК Урала» пенсионеров, инвалидов, многодетных, участников ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матерей-одиночек, участников ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненных к ним категории граждан обслуживали вне очереди и без предварительной записи.

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.

Информация опубликована на официальном сайте ОАО «МРСК Урала» в сети Интернет на странице <http://www.mrsk-ural.ru/disclosure/monopoly/quality/>. Файл «Результаты анкетирования потребителей».

Анализ анкетирования потребителей услуг по технологическому присоединению и качеству электроэнергии проводился в 2017 году в соответствии с МР МРСК-ОВК-03-2012 «Методическими рекомендациями по проведению анкетирования потребителей, мониторинга удовлетворенности потребителей» (приказ ОАО «МРСК Урала» от 30.01.2012 № 20). Организовано постоянное анкетирование потребителей по оценочному листу. Приказом ОАО «МРСК Урала» от 16.02.2017 № 77 «О постоянном анкетировании» определено в 2017 году 9000 потребителей, анкетирование, которых обязательно для подразделений ПО и РЭС филиалов. Фактически за 2017 год проведено анкетирование потребителей в количестве 10129, что на 12,5% больше запланированного:

- филиалом «Свердловэнерго» не менее 3260 потребителей;
- филиалом «Пермэнерго» не менее 3188 потребителей;
- филиалом «Челябэнерго» не менее 3000 потребителей.

Анкетирование производилось в местах обслуживания потребителей. Обобщенная оценка удовлетворенности производилась – по ОАО «МРСК Урала» и составляет 2,72 балла из 3-х (критерий $\geq 2,3$).

Таблица – Результаты анкетирования потребителей услуг за 2017 год

Филиал ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго»			
Критерии оценки удовлетворенности		Оценка	
1	Оценка качества Э/Э в течение	хорошо	удовл. плохо

	последнего года	2632	689	99	
2	Обращение за услугой ТП	да	нет	-	
		3451	12	-	
3	Качество оказываемой услуги по ТП	хорошо	удовл.	плохо	
		2228	444	4	
4	Оперативность принятия мер по обращениям	хорошо	удовл.	плохо	
		2613	774	8	
5	Что не устраивает в деятельности компании	Нарушение сроков (договорных обязательств)	Невежливое отношение	Качество э/э	Другое
		137	18	437	33
6	Доступность информации	хорошо	удовл.	плохо	
		2547	848	21	
7	Общая степень удовлетворенности	хорошо	удовл.	плохо	
		2679	719	23	
Филиал ОАО «МРСК Урала» - «Свердловэнерго»					
Критерии оценки удовлетворенности		Оценка			
1	Оценка качества Э/Э в течение последнего года	хорошо	удовл.	плохо	
		2622	288	25	
2	Обращение за услугой ТП	да	нет	-	
		2748	2080	-	
3	Качество оказываемой услуги по ТП	хорошо	удовл.	плохо	
		2581	176	2	
4	Оперативность принятия мер по обращениям	хорошо	удовл.	плохо	
		2957	207	9	
5	Что не устраивает в деятельности компании	Нарушение сроков (договорных обязательств)	Невежливое отношение	Качество э/э	Другое
		45	2	113	283
6	Доступность информации	хорошо	удовл.	плохо	
		2990	270	6	
7	Общая степень удовлетворенности	хорошо	удовл.	плохо	
		3002	175	5	
Филиал ОАО «МРСК Урала» - «Челябэнерго»					
Критерии оценки удовлетворенности		Оценка			
1	Оценка качества Э/Э в течение последнего года	хорошо	удовл.	плохо	
		2453	605	-	
2	Обращение за услугой ТП	да	нет	-	
		2375	728	-	
3	Качество оказываемой услуги по ТП	хорошо	удовл.	плохо	
		1999	288	9	
4	Оперативность принятия мер по обращениям	хорошо	удовл.	плохо	
		2497	574	19	
5	Что не устраивает в деятельности компании	Нарушение сроков (договорных обязательств)	Невежливое отношение	Качество э/э	Другое
		34	3	120	1039
6	Доступность информации	хорошо	удовл.	плохо	
		2430	659	14	
7	Общая степень удовлетворенности	хорошо	удовл.	плохо	
		2610	486	7	

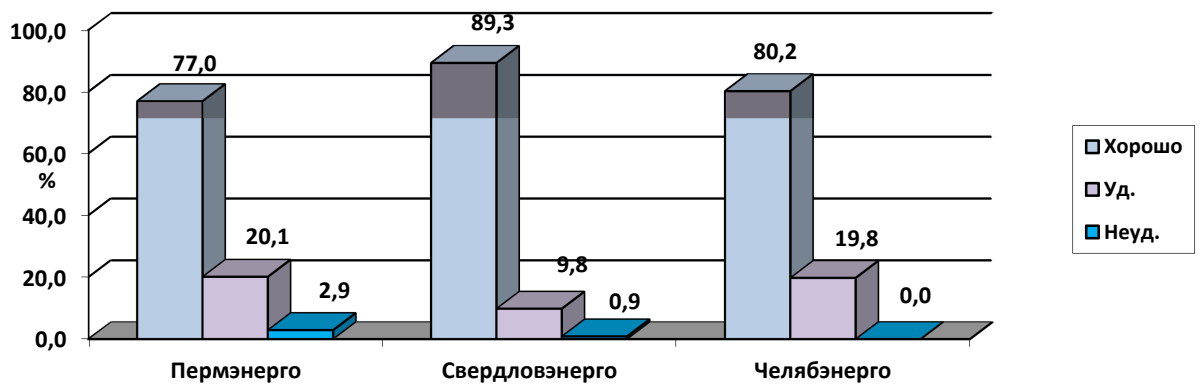


Рисунок 1 – Сравнительный анализ удовлетворенности потребителей услуг по качеству электроэнергии за 2016 год

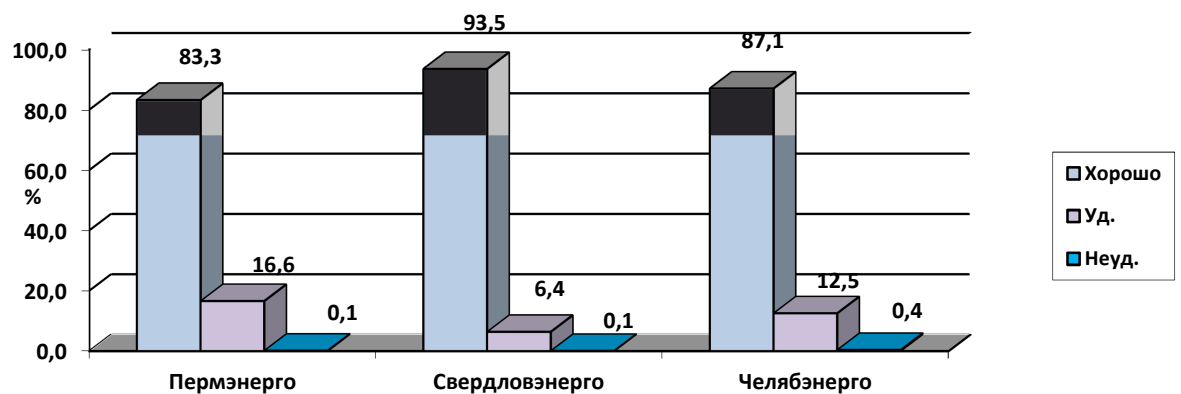


Рисунок 2 – Сравнительный анализ удовлетворенности потребителей услуг по услуге технологического присоединения за 2016 год

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

Территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса компании - один из принципов работы ОАО «МРСК Урала».

Мы стараемся сделать обслуживание доступным и оперативным.

В 2017 году работали четыре очных центра обслуживания клиентов и шестнадцать очных пунктов обслуживания потребителей. Обо всех клиентских офисах можно узнать на сайте ОАО «МРСК Урала» или у операторов нашего call-центра.

Реализовывалась программа мероприятий по приведению системы обслуживания потребителей услуг к требованиям стандарта.

Паспорта услуг дополнены указаниями на актуальные федеральные и региональные нормативные правовые акты регламентирующие процессы оказания.

Актуализированы, размещенные на стендах в офисах обслуживания, буклеты с пошаговой инструкцией по технологическому присоединению, продолжена практика приложения листовки об опасности электричества к письменным ответам потребителям услуг.

Утверждены формы типовых ответов на жалобы по вопросам передачи электрической энергии и технического обслуживания электросетевых объектов ОАО «МРСК Урала». В случаях

отклонения от установленных параметров качества при оказании услуг ОАО "МРСК Урала" приносит извинение за доставленные неудобства.

В качестве основных форм обслуживания потребителей можно выделить очное обслуживание, заочное обслуживание посредством телефонной связи и интерактивное обслуживание через сеть «Интернет».

Основой мероприятий, реализуемых Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

1. Обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
2. Достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций, и как следствие, снижение транзакционных затрат компании.
3. Территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса компании. Расположение инфраструктурных элементов очного сервиса (офисов обслуживания потребителей) обеспечивает покрытие зоны ответственности ОАО «МРСК Урала» и доступность обслуживания потребителей услуг. Очный сервис удобный для всех групп потребителей и организован с соблюдением Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг.
4. Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. ОАО «МРСК Урала» обеспечивает круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию и оперативность реакции на запросы потребителей. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарию интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей.
5. Квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации.
6. Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями. ОАО «МРСК Урала» обеспечивает объективное и непредвзятое рассмотрение жалоб в установленные сроки, возможность обжалования решений, порядок которого доводится до потребителей в соответствии с принципом достаточности информирования.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Информация опубликована на официальном сайте ОАО «МРСК Урала» в сети Интернет на странице <http://www.mrsk-ural.ru/disclosure/monopoly/quality/>. Файл «Информация о качестве обслуживания потребителей услуг».