

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ОАО «МРСК Урала» за 2016 год**

<b>1. Общая информация о сетевой организации</b>	<b>3</b>
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
<b>2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии</b>	<b>13</b>
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
<b>3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению</b>	<b>18</b>
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 2016 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».	20
3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ОАО «МРСК Урала».	22

<b>4. Качество обслуживания</b>	<b>23</b>
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.	23
4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей	25
4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.	37
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.	37
4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.	38
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).	38
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.	38
4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.	41
4.9. Информация по обращениям потребителей.	42

# 1. Общая информация о сетевой организации

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

Категория потребителей	уровень напряжения	2015				2016				Динамика, %
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			
			1	2	3		1	2	3	всего
<b>ОАО "МРСК Урала"</b>										
Юридические лица	ВН	1 172	80	195	897	1 290	155	273	862	-1,12%
	СН 1	328	5	38	285	421	24	50	347	
	СН 2	25 292	40	2 290	22 962	24 516	39	2 341	22 136	
	НН	44 613	10	2 183	42 420	43 188	16	2 175	40 997	
Физические лица	ВН	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 2	129	0	0	129	358	0	0	358	
	НН	1 782 350	0	0	1 782 350	1 763 412	0	0	1 763 412	
в т.ч. к-во потребителей-физических лиц в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)		970 127	0	0	970 127	952 298	0	0	952 298	
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")		812 352	0	0	812 352	811 472	0	0	811 472	
	Всего	1 853 884	135	4 706	1 849 043	1 833 185	234	4 839	1 828 112	

Категория потребителей	уровень напряжения	2015			2016			Динамика, %
------------------------	--------------------	------	--	--	------	--	--	-------------

		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			всего
			1	2	3		1	2	3	
<b>Филиал "Пермэнерго"</b>										
Юридические лица	ВН	467	2	9	456	382	24	9	349	1,24%
	СН 1	159	1	8	150	187	2	8	177	
	СН 2	9 834	7	110	9 717	9 304	4	110	9 190	
	НН	16 136	1	37	16 098	16 866	0	37	16 829	
Физические лица	ВН	0	0	0	0	0				
	СН 1	0	0	0	0	0				
	СН 2	61	0	0	61	61			61	
	НН	692308	0	0	692 308	701090			701 090	
в т.ч. потребители-физических лиц в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	НН	410131			410 131	415370			415 370	
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")	НН, СН2	282238			282 238	285781			285 781	
Всего потребителей		718 965	11	164	718 790	727 890	30	164	727 696	

Категория потребителей	уровень напряжения	2015				2016				Динамика, %
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			
			1	2	3		1	2	3	всего
<b>Филиал "Свердловэнерго"</b>										
Юридические лица	ВН	295	13	61	221	508	68	142	298	4%
	СН 1	81	1	15	65	144	19	27	98	
	СН 2	7 003	19	180	6 804	6 638	21	188	6 429	

	НН	13 513	3	79	13 431	11 167	10	86	11 071
Физические лица	ВН	0	0	0	0	0			
	СН 1	0	0	0	0	0			
	СН 2	31	0	0	31	261			261
	НН	367 947	0	0	367 947	386199			386 199
в т.ч. к-во потребителей-физических лиц в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	НН	115 943			115 943	121 146			121 146
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")	НН, СН2	252 035			252 035	265 314			265 314
Всего потребителей		388 870	36	335	388 499	404 917	118	443	404 356

Категория потребителей	уровень напряжения	2015				2016				Динамика, %
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			
			1	2	3		1	2	3	всего
<b>Филиал "Челябэнерго"</b>										
Юридические лица	ВН	410	65	125	220	400	63	122	215	-6%
	СН 1	88	3	15	70	90	3	15	72	
	СН 2	8 455	14	2 000	6 441	8 574	14	2 043	6 517	
	НН	14 964	6	2 067	12 891	15 155	6	2 052	13 097	
Физические лица	ВН	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 2	37	0	0	37	36	0	0	36	
	НН	722 095	0	0	722 095	676 123	0	0	676 123	

в т.ч. к-во потребителей-физических лиц в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	НН	444 053			444 053	415 782	0	0	415 782
в т.ч. потребители физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала")	НН, СН2	278 079			278 079	260 377	0	0	260 377
Всего потребителей		746 049	88	4 207	741 754	700 378	86	4 232	696 060

## 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.		
		2015	2016	динамика , %	2015	2016	динамика , %	2015	2016	динамика, %
1	2	3	4	$5=(4-3)/3,$ %	6	7	$8=(7-6)/6,$ %	9	10	$11=(10-9)/9,$ %
<b>ОАО "МРСК Урала"</b>										
1.	Юридические лица	158 862	159 536	0%	156 167	150 660	-4%	22 920	15 187	-34%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	28 155	31 437	12%	17 199	26 000	51%	8 578	10 164	18%
3.	физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала"	821 612	823 887	0%	810 586	799 238	-1%	73 404	92 447	26%
4.	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	945 158	954 691	1%	910 673	920 907	1%	31 200	31 200	0%
5.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства	0	431	0%	0	45	0%	0	3	0%
5.	Всего	1 953 787	1 969 982	1%	1 894 625	1 896 850	0%	136 102	149 001	9%
№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		

		2015	2016	динамика , %	2015	2016	динамика , %	2015	2016	динамика, %
1	2	3	4	$5=(4-3)/3,$ %	6	7	$8=(7-6)/6,$ %	9	10	$11=(10-9)/9,$ %
<b>филиал "Пермэнерго"</b>										
1.	Юридические лица	64 919	63 199	-2,65%	64 919	58 351	-10%	17 739	8 204	-53,75%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	12 178	10 582	-13,11%	9 263	10 045	8%	7 921	7 536	-4,86%
3.	физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала"	293 969	285 781	-3%	293 969	283 485	-4%	23 818	34 328	44%
4.	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	398 339	415 370	4%	390 274	402 566	3%	31 200	31 200	0%
4.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства		41			41			0	
5.	Всего	769 405	774 973	1%	758 425	754 488	-1%	80 678	81 268	1%
№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2015	2016	динамика , %	2015	2016	динамика , %	2015	2016	динамика, %



1	2	3	4	$5=(4-3)/3,$ %	6	7	$8=(7-6)/6,$ %	9	10	$11=(10-9)/9,$ %
<b>филиал "Свердловэнерго"</b>										
1.	Юридические лица	41 722	43 197	3,54%	39 027	40 662	4%	1836	1958	6,64%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	8 577	9 077	5,83%	5 191	6 576	27%	0	462	
3.	физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала"	267 226	277 658	4%	258 494	275 678	7%	19 631	22 057	12%
4.	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	130 499	123 646	-5%	130 499	123 464	-5%	0	0	0%
5.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства									
6.	Всего	448 024	453 578	1%	433 211	446 380	3%	21 467	24 477	14%
№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2015	2016	динамика, %	2015	2016	динамика, %	2015	2016	динамика, %
1	2	3	4	$5=(4-3)/3,$ %	6	7	$8=(7-6)/6,$ %	9	10	$11=(10-9)/9,$ %
<b>филиал "Челябэнерго"</b>										
1.	Юридические лица	52 221	53 140	1,76%	52 221	51 647	-1%	3 345	5 025	50,22%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	7 400	11 778	59,16%	2 745	9 379	242%	657	2166	229,68%

3.	физические лица, проживающие в жилых домах и домовладениях (с непосредственным подключением к сетям ОАО "МРСК Урала"	260 417	260 448	0%	258 123	240 075	-7%	29 955	36 062	20%
4.	Физические лица в многоквартирных домах (с подключением к внутридомовым сетям)	416 320	415 675	0%	389 900	394 877	1%	0	0	0%
5.	Бесхозные объекты электросетевого хозяйства		390			4			3	
6.	Всего	736 358	741 431	1%	702 989	695 982	-1%	33 957	43 256	27%

Примечание 1: в колонках 9 и 10 указывается кол-во точек поставки, оборудованных приборами учета (либо модемами) сетевой организации с дистанционным сбором данных

### 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

Филиал	Класс напряжения								
	ВЛ 35 кВ и выше			ВЛ 0,4-20 кВ			ИТОГО		
	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика
Пермэнерго	8 290	8348	0,7%	35 608	35 959	1%	43 897	44 307	0,9%
Свердловэнерго	9 900	9838	-0,6%	27 579	27 890	1%	37 479	37 728	0,6%
Челябэнерго	8 035	8033	0%	29 841	30 138	1%	37 875	38 171	0,8%
<b>ОАО «МРСК Урала»</b>	<b>26 224</b>	<b>26 219</b>	<b>0%</b>	<b>93 027</b>	<b>93 987</b>	<b>1%</b>	<b>119 251</b>	<b>120 206</b>	<b>0,8%</b>

Филиал	Класс напряжения								
	КЛ 35 кВ и выше			КЛ 0,4-20 кВ			ИТОГО		
	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика
Пермэнерго	148	148	0%	2 649	2 699	2%	2 798	2 847	2%
Свердловэнерго	20	20	0%	827	837	1%	846	857	1%
Челябэнерго	18	19	0%	2 703	2 754	2%	2 721	2 773	2%
<b>ОАО «МРСК Урала»</b>	<b>186</b>	<b>187</b>	<b>0%</b>	<b>6 179</b>	<b>6 290</b>	<b>2%</b>	<b>6 365</b>	<b>6 477</b>	<b>2%</b>

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		
	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика
Пермэнерго	182	183	0,5%	1 775	1 792	1%	174	174	0%	6 060	6 064	0%	356	357	0,3%	7 835	7 855	0,3%
Свердловэнерго	100	101	1%	716	717	0%	276	278	0,7%	6 645	6 740	1%	376	379	0,8%	7 361	7 457	1%
Челябэнерго	124	125	1%	1 018	1 015	-0,3%	186	187	0,5%	5 425	5 411	-0,3%	310	312	0,6%	6 443	6 426	-0,3%
<b>ОАО «МРСК Урала»</b>	<b>406</b>	<b>409</b>	<b>0,7%</b>	<b>3 509</b>	<b>3 524</b>	<b>0,4%</b>	<b>636</b>	<b>639</b>	<b>0,5%</b>	<b>18 130</b>	<b>18 215</b>	<b>0,5%</b>	<b>1 042</b>	<b>1 048</b>	<b>0,6%</b>	<b>21 639</b>	<b>21 738</b>	<b>0,5%</b>

Филиал	ТП 6-20/0,4 кВ									ВСЕГО ТП					
	Мачтовые ТП, шт.			Комплектные ТП, шт.			Закрытые ТП, шт.			Кол-во, шт.			Мощность, МВА		
	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика	2015	2016	динамика
Пермэнерго	240	274	3%	10 208	10 223	0,1%	1 716	1 772	3%	12 164	12 269	1%	3 447	3 504	2%
Свердловэнерго	1 903	1 908	0,3%	6 046	6 170	2%	911	927	1,8%	8 860	9 005	1,6%	2 332	2 362	1,3%
Челябэнерго	1 816	1 821	0,3%	5 629	5 713	1,5%	2 205	2 212	0,3%	9 650	9 746	1%	2 974	3 007	1%
<b>ОАО «МРСК Урала»</b>	<b>3 959</b>	<b>4003</b>	<b>1%</b>	<b>21 883</b>	<b>22 106</b>	<b>1%</b>	<b>4 832</b>	<b>4 911</b>	<b>1,6%</b>	<b>30 674</b>	<b>31 020</b>	<b>1,1%</b>	<b>8 754</b>	<b>8 873</b>	<b>1,4%</b>

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

№	Наименование оборудования	2015	2016	Динамика
<b>Филиал «Пермэнерго»</b>				
<b>1</b>	<b>Здания производственного назначения</b>	<b>37%</b>	38%	1%
<b>2</b>	<b>Сооружения ЛЭП и устройства к ним, в т.ч.</b>	<b>54%</b>	54%	0%
	- 0,4 кВ	55%	55%	0%
	- 6 кВ	39%	40%	1%
	- 10 кВ	63%	63%	0%
	- 35 кВ	57%	57%	0%
	- 110 кВ	53%	53%	0%
	- 220 кВ	-		
<b>3</b>	<b>Силовое оборудование, в т.ч.</b>	<b>58%</b>	57%	1%
	- ТП	47%	49%	2%
	- ПС 35 кВ	63%	62%	1%
	- ПС 110 кВ	63%	61%	2%
	- ПС 220 кВ	-	-	-
<b>Филиал «Свердловэнерго»</b>				
<b>1</b>	<b>Здания производственного назначения</b>	32%	32%	0%
<b>2</b>	<b>Сооружения ЛЭП и устройства к ним, в т.ч.</b>	54%	54%	0%
	- 0,4 кВ	49%	50%	1%
	- 6 кВ	50%	51%	1%
	- 10 кВ	58%	59%	1%
	- 35 кВ	60%	61%	1%
	- 110 кВ	53%	53%	0%
	- 220 кВ	5%	5%	0%
<b>3</b>	<b>Силовое оборудование, в т.ч.</b>	68%	70%	2%
	- ТП	73%	73%	0%
	- ПС 35 кВ	70%	71%	1%
	- ПС 110 кВ	62%	63%	1%
	- ПС 220 кВ	5%	5%	0%
<b>Филиал «Челябэнерго»</b>				
<b>1</b>	<b>Здания производственного назначения</b>	48%	47%	1%
<b>2</b>	<b>Сооружения ЛЭП и устройства к ним, в т.ч.</b>	54%	55%	1%
	- 0,4 кВ	60%	61%	1%
	- 6 кВ	54%	55%	1%
	- 10 кВ	56%	57%	1%
	- 35 кВ	57%	57%	0%
	- 110 кВ	45%	46%	1%
	- 220 кВ	-		
<b>3</b>	<b>Силовое оборудование, в т.ч.</b>	59%	59%	0%
	- ТП	55%	56%	1%
	- ПС 35 кВ	63%	64%	1%
	- ПС 110 кВ	57%	58%	1%
	- ПС 220 кВ	50%	50%	0%

## 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* ( $\Pi_{SAIDI}$ ) <1>	3,2683	2,05595	-37,09%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,3381	0,22317	-33,99%
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,2086	0,12809	-38,60%
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,5	1,60887	-35,65%
1.4	НН (до 1 кВ)	0,2216	0,09582	-56,76%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии*( $\Pi_{SAIFI}$ ) <1>	1,2611	0,90695	-28,08%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,2049	0,14754	-27,99%
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,0843	0,06340	-24,79%
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,9024	0,66281	-26,55%
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0695	0,03535	-49,14%
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>	-	-	-

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

3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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>	-	-	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда <3>, шт.	15	18	20%
	Филиал «Пермэнерго»	7	8	14%
	Филиал «Свердловэнерго»	5	6	20%
	Филиал «Челябэнерго»	3	4	33%
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>.	15	18	20%
	Филиал «Пермэнерго»	7	8	14%
	Филиал «Свердловэнерго»	5	6	20%
	Филиал «Челябэнерго»	3	4	33%

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.;

$N_t$  - 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,* $\Pi_{SAIDI}$ <2>				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,* $\Pi_{SAIFI}$ <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 прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI, план}$ <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	0,15181	0,0654	1,51109	0,06549	0,10439	0,03992	0,54297	0,04144	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Свердловэнерго	0,46098	0,26930	2,46436	0,11905	0,22737	0,09543	0,84099	0,03914	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Челябэнерго	0,15849	0,11240	1,19852	0,11563	0,14144	0,07019	0,68858	0,02623	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Всего по МРСК Урала	0,22317	0,12809	1,60888	0,09582	0,14539	0,06340	0,66281	0,03535	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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»	245	29 019	7 035	574	209	5 372	863
Филиал «Свердловэнерго»	619	30 849	5 646	589	173	4 231	425
Филиал «Челябэнерго»	141	18 519	2 572	1 154	143	1 222	563
Итого по ОАО «МРСК Урала»	1 005	78 387	15 253	2 317	525	10 825	1 851

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»	20	3 220
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 2016 г..xls
2. Информация о наличии неостребованной мощности филиала Свердловэнерго за 2016 г..xls
3. Информация о наличии неостребованной мощности филиала Челябинэнерго за 2016 г..xls

### **3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2016 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» в 2016 году по направлению «подключение к системе электроснабжения» и исполнения приказа ПАО «Россети» от 02.02.2016 № 11 «О создании благоприятных условий ведения малого и среднего бизнеса» в течение 2016 года в ОАО «МРСК Урала» был реализован ряд ключевых мероприятий.

В период с января по апрель в качестве пилотного проекта была реализована доработка функционала сервиса «Личный кабинет клиента по технологическому присоединению», размещенного на сайте ДО ОАО «МРСК Урала» - АО «ЕЭСК», а именно расширены категории заявителей, которые могут подать заявку на ТП, введена процедура регистрации новых клиентов через смс, организован прием оплаты за ТП от физических лиц посредством интерактивных сервисов, а также подписание договора на ТП сторонами посредством ЭЦП (электронно-цифровой подписи), запущен новый сервис – «калькулятор расчета мощности».

В июне – августе указанный выше основной функционал сервиса был тиражирован на «Личный кабинет клиента» ОАО «МРСК Урала», а в 4 квартале 2016 г. тиражирован функционал по эквайрингу и применению электронных подписей (ЭЦП) при заключении договоров ТП.

В начале 2016 г. утвержден план работ по реализации мероприятий по созданию благоприятных условий ведения малого и среднего бизнеса при осуществлении технологического присоединения заявителей к электрическим сетям ОАО «МРСК Урала». Также с января 2016 инициировано проведение открытых общественных встреч и семинаров с действующими и потенциальными заявителями по вопросам технологического присоединения.

В марте 2016 г., в связи с изменением законодательства в области технологического присоединения (ПП РФ от 22.02.2016 № 128), были внесены изменения в регламент технологического присоединения к электрическим сетям Общества (РП МРСК-ДТП-02-2015) в части порядка взаимодействия с гарантирующим поставщиком.

В период с марта по апрель проведен аудит деятельности филиала ОАО «МРСК Урала - «Челябэнерго» по технологическому присоединению, по итогам которого разработаны и приняты корректирующие мероприятия, указанные в отчете о проверке от 21.03.2016, плане корректирующих мероприятий от 23.09.2016 и приказе ОАО «МРСК Урала» от 02.11.2016 № 414, .

В мае разработаны для клиентов памятки по процессу ТП, в которых в доступной форме изложены основные этапы, сроки и документы процесса ТП для каждой категории заявителей.

В августе, в целях обеспечения защиты экономических интересов Общества, был внедрен процесс расторжения договоров об осуществлении технологического присоединения с компенсацией заявителями фактически понесенных затрат Общества. Данный процесс закреплен регламентом РГ МРСК-ДТП-03-2016 от 31.08.2016 «Расторжение (прекращение) договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям ОАО «МРСК Урала»

В связи с вступлением в силу с октября 2016 г. изменений в Правила ТП, направленных на повышение ответственности сторон при нарушении сроков исполнения договора ТП, на уровне ОАО «МРСК Урала» приняты внутренние организационно-распорядительные документы, регулирующие деятельность по применению неустойки, предусмотренной законодательством.

22 ноября приказом ОАО «МРСК Урала» № 437 была введена услуга для малого и среднего бизнеса – «Энергоадвокат электросетевых услуг».

В декабре 2016 г. в г. Екатеринбург с участием ПАО «Россети», АНО «АСИ» и при поддержке правительства Свердловской области был проведен IV всероссийский форум по технологическому присоединению «Доступные сети: проекты, опыт, актуальные вопросы».

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

Решено прочую информацию не раскрывать.

### 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					
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	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	31 481	30 392	97%	2 170	2 188	101%	767	676	88%	250	302	121%	7	1	14%	34 675	33 559	97%
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <1>, штуки	30 316	28 506	94%	2 045	1 846	90%	708	561	79%	236	245	104%	6	1	17%	33 311	31 159	94%
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда <2>, штуки, в том числе:	1 150	38	3%	153	6	4%	80	12	15%	66	18	27%	-	-		1 449	74	5%
3.1.	по вине сетевой организации	1 150	38	3%	153	6	4%	80	12	15%	66	18	27%	-	-		1 449	74	5%

3.2.	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <3>, дней	11	9	84%	14	13	90%	21	20	94%	36	31	86%	50	131	262%	12	10	86%
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	28 201	26 772	95%	1 457	1 340	92%	413	319	77%	119	125	105%	7	1	14%	30 197	28 557	95%
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	32 408	28 782	89%	1 500	1 346	90%	421	306	73%	95	105	111%	5	7	140%	34 429	30 546	89%
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:	1 377	1 067	77%	124	98	79%	72	20	28%	12	6	50%	-	1		1 585	1 192	75%
7.1.	по вине сетевой организации	1 377	1 067	77%	124	98	79%	72	20	28%	12	6	50%	-	1		1 585	1 192	75%
7.2.	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям <5>, дней	275	202	73%	240	241	101%	466	397	85%	588	706	120%	1 128	740	66%	277	207	75%

-----  
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 <http://www.mrsk-ural.ru/calc/> 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.	49969	44387	89	31235	43841	140	2136	4118	193	4448	5732	129	1212	805	66
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	1836	186	10	393	1557	396	262	300	115	105	1792	1707	27	40	148
1.2	осуществление технологического присоединения	46293	43213	93	5400	3791	70	46	3259	7085	2178	1653	76	546	415	76

1.3	коммерческий учет электрической энергии	24	169	704	1088	1984	182	99	88	89	12	193	1608	0	26	0
1.4	качество обслуживания	0	14	0	84	133	158	13	41	315	8	16	200	3	7	233
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	153	0	1678	606	36	153	142	93	38	1332	3505	38	130	342
1.6	прочее (указать)	1816	652	36	24354	35770	147	1729	288	17	2153	746	35	639	187	29
2	Жалобы <1>	15	222	1480	1204	243	20	1040	525	50	713	1182	166	0	11	0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	6	98	1633	504	116	23	435	169	39	299	659	220	0	7	0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии <2>	0	88	0	37	7	19	32	10	31	23	54	235	0	0	0
2.1.2	качество электрической энергии <3>	6	10	167	467	109	23	403	159	39	276	605	219	0	7	0
2.2	осуществление технологического присоединения	3	2	67	231	18	8	200	161	81	137	169	123	0	0	0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	7	0	26	6	23	22	30	136	16	43	269	0	0	0
2.4	качество обслуживания	0	1	0	22	20	91	19	20	105	14	4	29	0	0	0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	3	102	3400	281	27	10	243	65	27	167	231	138	0	1	0
2.6	прочее (указать)	3	12	400	140	56	40	121	80	66	80	76	95	0	3	0



3	Заявка на оказание услуг	40830	38003	96	234	687	3	3285	2719	83	2582	938	18	0	184	0
3.1	по технологическому присоединению	40746	37363	92	234	6	3	3278	2711	83	2577	213	8	0	0	0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	65	0	0	0	0	0	5	0	0	5	55	1100	0	0	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	9	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (указать)	10	640	19690	0	681	0	0	8	0	0	670	0	0	184	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 <http://www.mrsk-ural.ru/disclosure/monopoly/quality/>.

Файл «Информация о качестве обслуживания потребителей услуг».

№	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 ПГЭС, ПО ЦЭС	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 информации.	24290	9,4	5,4	0
2	ПО ЧаЭС	пункт обслуживания	617762, г.Чайковский, ул.Советская, 2/17	7-24-35, 7-24-36	08:00- 17:00, пятница до 16:00	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. 2. Прием очных обращений клиентов, содержащие запрос на предоставление консультации или справочной информации о деятельности и услугах компании. 3. Прием заявок юридического лица /физического лица/индивидуального предпринимателя, имеющего намерение осуществить технологическое присоединение (по основаниям реконструкции и увеличения объема	1317	15	2	0

					<p>присоединенной мощности, а также изменения категории надежности электроснабжения, точки присоединения, видов производственной деятельности, не влекущих пересмотр (увеличение) величины присоединенной мощности, но изменяющих схему внешнего электроснабжения 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 согласованный срок не исполнил мероприятия в соответствии с выданными техническими условиями, на продление срока действия технических условий.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>7. Прием заявлений юридического лица /физического лица или индивидуального предпринимателя о восстановлении</p>			
--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

					<p>ранее выданных технических условий для технологического присоединения в случаях утраты в связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ликвидацией прежнего владельца;</li> <li>- реорганизацией прежнего владельца;</li> <li>- прекращением деятельности прежнего владельца;</li> <li>- сменой собственника объекта;</li> <li>- изменением формы собственности владельца;</li> <li>- по иным причинам</li> </ul> <p>в отношении объектов электроэнергетики, которые 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"> <li>- проверка приборов учета;</li> <li>- опломбировка приборов учета;</li> <li>- замена приборов учета;</li> <li>- вызов инспектора или контролера для снятия показаний;</li> <li>- подготовку акта технической проверки приборов учета.</li> </ul> <p>9. Прием и выдача документов потребителям услуг по вышеуказанным заявлениям.</p> <p>10. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для изучения рынка потенциальных дополнительных сервисов, перспективных направлений развития клиентского сервиса компании, удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг.</p>			
--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

3	Офис обслуживания потребителей 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	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания.</li> <li>• Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации.</li> <li>• 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.</li> <li>• Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</li> <li>• Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.).</li> <li>• 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</li> </ul>	1318	15	7	0
4	Офис обслуживания потребителей ПО Восточные ЭС	пункт обслуживания	623510 г. Богданович, ул. Ленина, 13	E-mail: tsokves@ves.se.mrsk-ural.ru Контактные телефоны: (34376) 4-35-98, (34376) 4-34-69	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания.</li> <li>• Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации.</li> <li>• Прием заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на</li> </ul>	1350	15	7	0

						<p>согласование актов АИТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</li> <li>• Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.).</li> <li>• 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</li> </ul>				
5	<p>Офис обслуживания потребителей ПО Артемовские ЭС</p>	<p>пункт обслуживания</p>	<p>623780 г. Артемовский, ул. Молодежи, 26</p>	<p>E-mail: oznobikhin-va@artes.se.mrsk-ural.ru Контактный телефон: (34363) 5-12-13</p>	<p>08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания.</li> <li>• Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации.</li> <li>• 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.</li> <li>• Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</li> <li>• Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.).</li> <li>• Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или)</li> </ul>	1348	15	7	0

						частичном ограничении режима потребления электрической энергии потребителями				
6	Офис обслуживания потребителей Красноуфимского РЭС ПО Западные ЭС	пункт обслуживания	623300 г. Красноуфимск, ул. Артинская, 40	E-mail: poryadina-lv@zes.se.mrsk-ural.ru Контактные телефоны: (34394) 5-26-98	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания.</li> <li>• Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации.</li> <li>• 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.</li> <li>• Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</li> <li>• Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.).</li> <li>• 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</li> </ul>	1180	15	7	0

7	Офис обслуживания потребителей Сысертского РЭС ПО Центральные ЭС	пункт обслуживания	624020 Сысерть, ул.Тимирязева, 53	г.	E-mail: ovk1@ces.se.mrsk- ural.ru Контактный телефон: (34374) 6-02-08	08:00- 17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания.</li> <li>• Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации.</li> <li>• 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.</li> <li>• Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</li> <li>• Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.).</li> <li>• 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</li> </ul>	1377	15	15	0
8	Офис обслуживания потребителей Белярского РЭС ПО Центральные ЭС	пункт обслуживания	624030 пос.Белярский, пер. Светлый, 2		E-mail: ovk1@ces.se.mrsk- ural.ru Контактный телефон: (34377) 2-27-59	08:00- 17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания.</li> <li>• Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации.</li> <li>• Прием заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на</li> </ul>	1367	15	15	0



						<p>согласование актов АИТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</li> <li>• Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.).</li> <li>• 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</li> </ul>				
9	<p>Офис обслуживания потребителей ПО Центральные ЭС</p>	<p>центр обслуживания</p>	<p>620137 г. Екатеринбург, ул. Шефская, За</p>	<p>E-mail: ovk1@ces.se.mrsk-ural.ru Контактные телефоны: (343) 325-94-00, (343) 325-94-01</p>	<p>08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания.</li> <li>• Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации.</li> <li>• 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.</li> <li>• Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</li> <li>• Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.).</li> <li>• Организация и контроль за взаимодействием районных диспетчерских пунктов ПО с единым ТЦПК ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией о полном и (или)</li> </ul>	2978	15	15	0

						частичном ограничении режима потребления электрической энергии потребителями				
10		пункт обслуживания	623280, г.Ревда, ул. Советских Космонавтов, 10	E-mail: Levkina-EV@zes.se.mrsk-ural.ru Контактный телефон: (34397) 5-19-67	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания.</li> <li>• Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации.</li> <li>• 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.</li> <li>• Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.</li> <li>• Организация «обратной связи» с клиентами (анкетирование, опросы и т.д.).</li> <li>• 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</li> </ul>	1636	15	7	0
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 с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	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	1200	10	1	0

						решений. Контроль исполнения сроков подготовки ответов и выполнения мероприятий.				
12	Управление производственного отделения "МЭС" филиала "Челябэнерго"	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, перерыв 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.	1350	15	2	0
13	Управление производственного отделения "ЗЭС" филиала "Челябэнерго"	центр обслуживания	455000 г. Магнитогорск ул. Московская, 7	(3513)62-50-92; u0021673@che.mrsk-ural.ru	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	Прием заявок на ТП, выдача документов, прием прочих обращений, очное консультирование, подготовка и выдача ответов на обращения, контроль сроков	4513	10-20	не более 5	-
14	Управление производственного отделения "ТЭС" филиала "Челябэнерго"	центр обслуживания	456205 г. Златоуст, поселок ЗЭС, Управление ПО ЗЭС	(3516)3-24-77	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	Прием заявок на ТП, выдача документов, прием прочих обращений, очное консультирование, подготовка и выдача ответов на обращения, контроль сроков	350	10	не более 5	-
15	Управление производственного отделения "ЦЭС" филиала "Челябэнерго"	центр обслуживания	457100, г.Троицк, ул.Энергетиков, 2а, Управление ПО ТЭС	(351) 259-84-36, (351) 259-85-41, klient.61@che.mrsk-ural.ru	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	консультации, прием заявок на тех.присоединение, обращений, заявлений на фактическое подкл. по дог.тех.присоединения, претензий	1837	15	5-10	-
16	Сосновский РЭС ПО ЦЭС	пункт обслуживания	456510, Челябинская обл., с.Долгодеревенское, ул.1 Мая, д.1а	(351-44)5-24-73, klient.61@che.mrsk-ural.ru	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	консультации, прием заявок на тех.присоединение, обращений, заявлений на фактическое подкл. по дог.тех.присоединения, претензий	2134	15	5-10	-
17	Кунашакский РЭС ПО ЦЭС	пункт обслуживания	456730, Челябинская обл., с.Кунашак, ул.Коммунистическа	(351-48)3-13-63, klient.61@che.mrsk-ural.ru	08:00-17:00, перерыв с	консультации, прием заявок на тех.присоединение, обращений, заявлений на фактическое подкл. по	349	15	5-10	-

			я, д.6		12:00 до 12:48, пятница до 16:00	дог.тех.присоединения, претензий				
18	Еткульский РЭС ПО ЦЭС	пункт обслуживания	456560, Челябинская обл., с.Еткуль, ул.Первомайская, д.34	(351-45)2-12-81, klient.61@che.mrsk-ural.ru	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	консультации, прием заявок на тех.присоединение, обращений, заявлений на фактическое подкл. по дог.тех.присоединения, претензий	347	15	5-10	-
19	Аргаяшский РЭС ПО ЦЭС	пункт обслуживания	456880, Челябинская обл., с. Аргаяш, ул. Гагарина, д. 49	(351-31)2-25-10, klient.61@che.mrsk-ural.ru	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, пятница до 16:00	консультации, прием заявок на тех.присоединение, обращений, заявлений на фактическое подкл. по дог.тех.присоединения, претензий	915	15	5-10	-

### 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	72669
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	51368
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	21301
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период <1>	мин.	1:40
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период <2>	мин.	1:33

-----  
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 2016 году в ОАО «МРСК Урала» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Запрос справочной информации/консультации», количество которых составило 43924. Обращений содержащих жалобу поступило 2183. Обращений содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано 42531.

#### **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 2016 году ОАО «МРСК Урала» выполнило 326 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 2016 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 2016 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 17.03.2016 № 101 «О постоянном анкетировании» определено в 2016 году 9448 потребителей, анкетирование, которых обязательно для подразделений ПО и РЭС филиалов. Фактически за 2016 год проведено анкетирование потребителей в количестве 9884, что на 5% больше запланированного:

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

Указанное обстоятельство не оказало влияния на анализ анкетирования потребителей услуг по технологическому присоединению и качеству электроэнергии.

Анкетирование производилось в местах обслуживания потребителей. Обобщенная оценка удовлетворенности производилась – по ОАО «МРСК Урала» и составляет 2,75 балла из 3-х (критерий  $\geq 2,3$ ).

Таблица – Результаты анкетирования потребителей услуг за 2015 год

<b>Филиал ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго»</b>	
<b>Критерии оценки удовлетворенности</b>	<b>Оценка</b>

1	Оценка качества Э/Э в течение последнего года	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2523	775	80	
2	Обращение за услугой ТП	<b>да</b>	<b>нет</b>	-	
		3378	5	-	
3	Качество оказываемой услуги по ТП	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2172	463	21	
4	Оперативность принятия мер по обращениям	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2557	762	30	
5	Что не устраивает в деятельности компании	<b>Нарушение сроков (договорных обязательств)</b>	<b>Невежливое отношение</b>	<b>Качество э/э</b>	<b>Другое</b>
		157	28	428	52
6	Доступность информации	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2435	893	48	
7	Общая степень удовлетворенности	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2571	780	25	
<b>Филиал ОАО «МРСК Урала» - «Свердловэнерго»</b>					
<b>Критерии оценки удовлетворенности</b>		<b>Оценка</b>			
1	Оценка качества Э/Э в течение последнего года	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2578	395	39	
2	Обращение за услугой ТП	<b>да</b>	<b>нет</b>	-	
		2681	738	-	
3	Качество оказываемой услуги по ТП	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2468	319	10	
4	Оперативность принятия мер по обращениям	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2721	401	19	
5	Что не устраивает в деятельности компании	<b>Нарушение сроков (договорных обязательств)</b>	<b>Невежливое отношение</b>	<b>Качество э/э</b>	<b>Другое</b>

		75	1	80	284
6	Доступность информации	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2781	396	13	
7	Общая степень удовлетворенности	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2885	306	8	
<b>Филиал ОАО «МРСК Урала» - «Челябэнерго»</b>					
<b>Критерии оценки удовлетворенности</b>		<b>Оценка</b>			
1	Оценка качества Э/Э в течение последнего года	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2255	723	49	
2	Обращение за услугой ТП	да	нет	-	
		2353	674	-	
3	Качество оказываемой услуги по ТП	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		1966	369	7	
4	Оперативность принятия мер по обращениям	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2370	634	13	
5	Что не устраивает в деятельности компании	<b>Нарушение сроков (договорных обязательств)</b>	<b>Невежливое отношение</b>	<b>Качество э/э</b>	<b>Другое</b>
		53	5	169	1222
6	Доступность информации	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2363	652	11	
7	Общая степень удовлетворенности	<b>хорошо</b>	<b>удовл.</b>	<b>плохо</b>	
		2439	583	5	



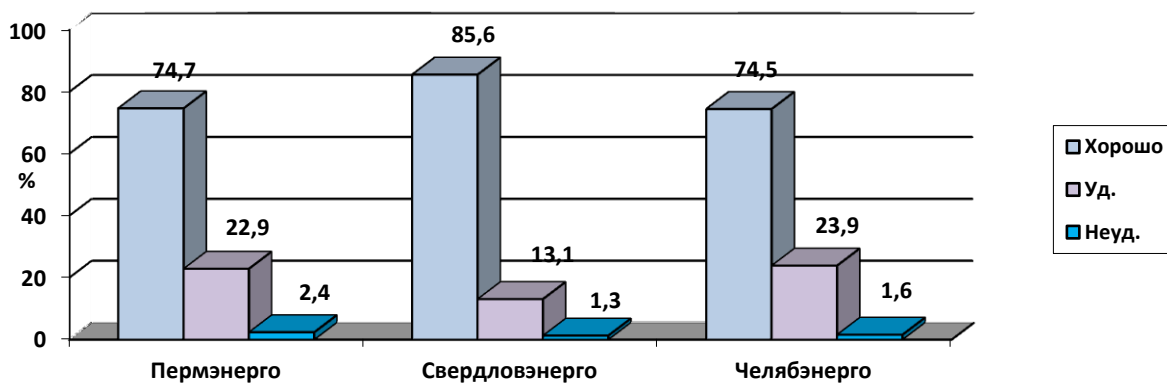


Рисунок 1 – Сравнительный анализ удовлетворенности потребителей услуг по качеству электроэнергетики за 2016 год

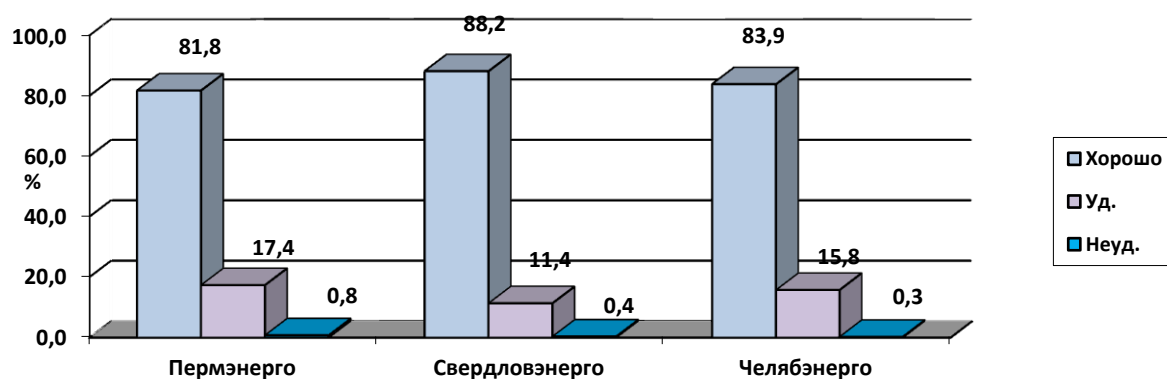


Рисунок 2 – Сравнительный анализ удовлетворенности потребителей услуг по услуге технологического присоединения за 2016 год

#### 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 2016 году работали четыре очных центра обслуживания клиентов и пятнадцать 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.

Изменен срок ответа потребителю с 15 рабочих до 10 календарных дней.

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».