

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№	Категории обращений потребителей															
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %
			(текущий год)			(текущий год)			(текущий год)			(текущий год)		(текущий год)		(текущий год)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	136	109	-25%	340	279	-22%	988	1088	9%	92	101	9%	0	0	
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	12	5	-140%	0	0		196	209	6%	0	0		0	0	
1.2	осуществление технологического присоединения	46	32	-44%	0	0		459	491	7%	0	0		0	0	
1.3	коммерческий учет электрической энергии	78	72	-8%	340	279	-22%	333	388	14%	92	101	9%	0	0	
1.4	качество обслуживания	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
1.6	прочее (указать)	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2	Жалобы	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.1.2	качество электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.4	качество обслуживания	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	

2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
2.6	прочее (указать)	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
3	Заявка на оказание услуг	0	72	100%	0	279	100%	0	388	100%	0	101	100%	0	0	
3.1	по технологическому присоединению	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0		0	0		0	0		0	0		0	0	
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии (допуск)	51	49	-4%	91	61	-49%	54	31	-74%	61	71	14%		0	
3.4	прочее: проверка узлов коммерческого учета электрической энергии	24	19	-26%	195	184	-6%	215	309	30%	22	19	-16%		0	
3.5	прочее: замена узлов коммерческого учета электрической энергии	3	4	25%	54	34	-59%	64	48	-33%	9	11	18%		0	

## 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Центральный	Пункт обслуживания потребителей	443028, Самарская область, г. Самара, Красноглинский район, тер. 20 км Московского шоссе, зд. 25, офис 202	т. : 8-800-300-56-71; Электронная почта: info@sels63.ru	пн-пт с 8:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00, сб-вс выходные дни	<p>1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:</p> <p>1.1. прием жалобы потребителя в письменной форме</p> <p>1.2. прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:</p> <p>1.2.1. заявки на технологическое присоединение</p> <p>1.2.2. обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий</p> <p>1.2.3. заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам</p> <p>1.2.4. уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности</p> <p>1.2.5. заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии</p> <p>1.2.6. запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета</p> <p>1.2.7. заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета</p> <p>1.2.8. заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета</p> <p>1.2.9. заявления на оборудование точки поставки приборами учета</p> <p>1.2.10. заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета</p> <p>1.3. прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства</p> <p>2. Прием показаний приборов учета электрической энергии</p> <p>3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов</p> <p>4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней</p> <p>5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу</p> <p>6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов бездоговорного (бездоговорного) потребления электрической энергии</p> <p>7. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства.</p> <p>При отсутствии информации у работника на момент посещения работник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней</p> <p>8. Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей)</p> <p>9. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя</p> <p>10. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания</p>		10	1	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8-800-300-56-71
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	7621
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	6624
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	997
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Жалоб на действия ООО "Самараэлектросеть" не зарегистрировано. Наибольшее число обращений зарегистрировано по вопросам технологического присоединения и коммерческого учета электроэнергии.

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

- Проведение тепловизионного контроля электрооборудования сетей, зданий;
- Испытания силовых кабельных линий 0,4-10 кВ, определение места повреждения силовых кабельных линий;
- Техническое обслуживание электрических сетей и электрооборудования 6(10)/0,4 кВ;
- Пусконаладочные работы электрооборудования, устройств релейной защиты и автоматики;
- Проектирование и монтаж систем электроснабжения;

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

- перед центральным офисом организации организовано специальное выделенное парковочное место для людей с ограниченными возможностями;

- пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан обслуживаются вне очереди.

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.

#### Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания ООО «Самараэлектросеть» за 2023 г.

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания на сайте ООО «Самараэлектросеть» реализована возможность оценить работу компании. В 2024 году было опрошено 4 потребителя услуг, обратившихся в пункты обслуживания потребителей. Средний балл составил 3, в том числе по критериям

Критерий оценки	Ср.оценка*
Насколько квалифицированно даются ответы по Вашим запросам	3
Культура общения сотрудников	3
Оценка предоставляемых услуг по вопросам передачи электроэнергии	3
Оперативность решения возникающих вопросов	3
Оценка предоставляемых услуг по вопросам технологического присоединения	3
Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение	3
Оценка деятельности компании в целом	3

\*(Оценка по 4-х бальной шкале: 1 – минимальная оценка, 4 – максимальная оценка)

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

- организован Центр Обслуживания Потребителей (обеспечение организации очного обслуживания потребителей, исключающего необходимость взаимодействия потребителя с иными подразделениями сетевой организации (принцип «одного окна»);
- обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах в центре обслуживания потребителей, а также на официальном сайте сетевой организации в разделе «Технологическое присоединение» (в связи с внесением изменений в действующее законодательство);
- обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи, почтовой связи и сети Интернет согласно требованиям действующего законодательства;
- обеспечение рассмотрения обращений потребителей, поступивших в устной, письменной форме или в форме электронного документа, позволяющее обеспечить оперативное реагирование;
- проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания;

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
информация приведена в пункте 4.1														

№	Идентификационный номер обращения	Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
		Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	2	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Обращения отсутствуют																	