

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации ООО "СтройПарк" за 2016год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг 6 шт

в том числе: потребителей физических лиц – 0,
прочих(юридических ,индивидуальных потребителей-6 шт
Потребителей 3 категории надежности-6шт

По сравнению с 2015годом количество потребителей услуг не изменилось

1.2. Количество точек поставки Всего: 9 точек

в т.ч оторудованные приборами учета : 9точек

Количество точек поставки физических лиц – 0,
причие потребители- 9шт в том числе оборудованных приборами учета -9шт

Точек поставки по уровням напряжения:

ВН – 9 точек;

По сравнению с 2015годом количество точек поставки не изменилось

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства:

№ п/п	Наименование оборудования	Единица измерения	Количество единиц измерения	Протяженность	
				вт.ч Октябрьская	в т.ч Ломоносова
			км	км	км
1	2	3	5		
1	Кабельные линии электропередач				
	от 3-10кВ		33.678	5.965	27.713
	до 1кВ		12.362	3.745	8.617
			46.04		
			ед.изм	ед.изм	ед.изм
1	2	3	5	вт.ч	в т.ч
2	Масляный выключатель	ед обор	64	18	46
3	Однотрансформаторная подстанц ТП,КТП	ТП	8	1	7
4	Двухтрансформаторная подстанц ТП,КТП	ТП	9	2	7
5	Силовой трансформатор	ед	28	7	21

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	Значения показателя, годы		
		2015г	2016г	Динамика изменения
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства)	0	0	0
3.1	Количество точек поставки физических лиц – 0,	0	0	0
3.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0

1.4. Уровень физического износа объектов электрического сетевого оборудования

Наименование объекта	Уровень физического износа		Динамика отношения	
		%	к2015 году	%
Кабельные линии		49%		98.20%
в т.ч	СН2	44		96.7
	НН	53.2		99.7
Трансформаторные подстанции 6-10Кв		32.3		83.9

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Срочность					Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращение потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения			
				Онлайн обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Заочное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче эл.энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет эл.энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче эл.энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет эл.энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	по технологическому присоединению	Заключенные договоры на оказание услуг по передаче эл.энергии	Организация коммерческого учета	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращения оставлено без ответа	Выполнение мероприятий по результатам обращений	Планируемые мероприятия по результатам обращений
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

Организация осуществляет круглосуточное дежурство, что обеспечивает бесперебойное электроснабжение

3.3		СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
3.4		НН (до 1 кВ)	0	0	0
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с		0	0	0
4.1		ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2		СН1 (35-60 кВ)	0	0	0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки		0	0	0

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

структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи эл.энергии				Показатель средней частоты прекращений передачи эл.энергии				Показатель средней продолжительности прекращения передачи эл.энергии связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хоз-ва сетевой организации(смежной организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства)				Показатель средней частоты прекращений передачи эл.энергии связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хоз-ва сетевой организации(смежной организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства)				Показатель качества оказания услуг по передаче эл.эи (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества эл.эи 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	
	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Планово-договорной отдел	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	Организовано круглосуточное дежурство персонала. Есть резервное питание. При проведении плановых работ электроснабжение осуществляется по резервному питанию
2																			
3																			
4																			
n	Всего по сетевой организации																		

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

Организация осуществляет круглосуточное дежурство, что обеспечивает бесперебойное электроснабжение

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.

прочей информации нет

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

		Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности в динамике по годам															Всего	
		до 15кВт включительно			свыше 15кВт до 150кВт (включ)			свыше 150кВт и менее 670кВт			не менее 670кВт			объекты по производству эл. энергии				2016год
		2015	2016 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2015	2016 (текущий год)	Динамика изменения показателя	2015	2016 (текущий год)	Динамика изменения показателя	2015	2016 (текущий год)	Динамика изменения показателя	2015	2016 (текущий год)	Динамика изменения показателя		
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
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, штуки, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	7	7	0	7	7	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.2	по вине заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

величина резервируемой мощности -12,16МВт

инвестиционной программы -нет

ООО "СтройПарк" ведет деятельность на уже существующих инженерных коммуникациях промышленной площадки бывшего завода. Организации которым ООО "СтройПарк" оказывает услуги по передаче эл.энергии расположены в пределах уже существующего технологического присоединения. Нового техприсоединения не планируется

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

В связи с отсутствием необходимости технологического присоединения - мероприятий нет

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

прочей информации нет

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 потребителей (мин)	Среднее время ожидания потребителей в очереди(мин)	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организации
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Планово-Договорной отдел	Смешанный	Орловская область г.Орел ул.Полесская,9, корпус 2	тел 44-15-74 strpark2009@yandex.ru	Нормированный 8-и часовой рабочий день с 8-00 до 17-00, СБ, ВС - выходные, перерыв с 12-00 до 13-00	Общие вопросы. Консультации по осуществлению ТП, составление заявки на ТП, осуществление фактических действий по ТП. Прием готовых заявок,	0	30	0	НЕТ

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование		
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	44-15-74, 44-15-80	
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

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
за период отчетности -нет

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

за период отчетности дополнительных услуг-нет

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 года N 5-ФЗ "О ветеранах"

услуги населению не оказываем (пром площадка)

Количество точек поставки физических лиц – 0,

	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 (по 3-х бальной системе).		
	Организация обслуживания клиентов		
1	Удобство подачи заявки на оказание услуги		
2	График работы организации		
3	информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки		
4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям		
	Технологическое присоединение		
1	Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 30дней)		
2	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 15дне до 2лет)		
3	Качество выполнения работ по договору		
4	Способ подачи заявки	-очно	
		в электронном виде	
	Передача электроэнергии		
1	Частота отключения электроэнергии		
2	Продолжительность отключения электроэнергии		
3	Частота возникновения перепадов(скачков) напряжения		
4	Сообщили ли Вы о ненормальном качестве электроэнергии в компанию		
		да	
		нет	
5	Оперативность реагирования работников организации при возникновении чрезвычайных ситуаций/аварий		

Опрос производился с помощью интернет связи
 Форма с темами опроса размещена на сайте организации
 для всех потребителей <http://str-park.ru/>

по настоящее время нет ни одного участника
 по оценке оказания услуг

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Мощность энергопринимающих устройств Квт			15		150		250		670	
Категория надежности			1-2	3	1-2	3	1-2	3	1-2	3
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/ 300 - городская местность	Да	КЛ ВЛ	в отчетном периоде технологического присоединения не осуществлялось							
	Нет	КЛ ВЛ								
750	Да	КЛ ВЛ								
	Нет	КЛ ВЛ								
1000	Да	КЛ ВЛ								
	Нет	КЛ ВЛ								
1250	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Количество точек поставки физических	КЛ								
		ВЛ								