

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.2	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	87	6	-93%	0	103	-	242	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	-

4. Качество обслуживания.

4.1 Количество обращений поступивших в ООО «НЭСК».

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		
	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Всего обращений потребителей, в том числе:	46	38	-17%	20	8	-60%	24	26	8%	9	1	-89%	0	0	0%
оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
осуществление технологического присоединения	10	15	50%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
коммерческий учет электрической энергии	0	4	-	5	7	40%	14	9	-36%	1	0	-100%	0	0	0%
качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
прочее (указать)	35	19	-46%	14	1	-93%	10	16	60%	8	1	-88%	0	0	0%
Жалобы	1	0	-100%	1	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
качество электрической энергии	0	0	0%	1	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
осуществление технологического присоединения	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Заявка на оказание услуг	0	26	-	0	7	-	24	10	-58%	0	0	0%	0	0	0%
по технологическому присоединению	10	14	50%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0%	5	0	-100%	14	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%
прочее (указать)	35	12	-69%	14	7	-50%	10	10	0%	0	0	0%	0	0	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)
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ЦОК г.Н.Новгород	центр обслуживания	г.Н.Новгород, пр-т Гагарина, 176 а, офис 503-1	8-800-500-79-57 nnesk@list.ru	Пн-Пт: 08:00-17:00, Сб-Вс – выходной без перерыва на обед	1. Прием и регистрация 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 2. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов 3. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. 4. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу 5. Выдача документов потребителям. 6. 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. 7. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя	34	5	0,5	0

4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-500-79-57
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	20
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	20
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.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	7

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.

Наибольшее количество обращений – прочее: 37 обращений. Количество обращений, содержащих жалобу: 0 обращений. Наибольшее количество обращений, содержащих заявку на оказание услуг – прочее: 29 обращений.

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

Дополнительные услуги ООО «НЭСК» не оказывает.

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

Основным мероприятием направленным на работу с уязвимыми группами населения, является возможность подачи в электронной форме заявки на тех. присоединение, а так же возможность обращения потребителей по вопросам качества оказания услуг в электронной форме непосредственно через официальный сайт ООО «НЭСК».

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.

Письменный опрос потребителей не проводится, для оценки качества обслуживания потребителей используется информация полученная из электронных анкет потребителя с официального сайта ООО «НЭСК».

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

Для повышения качества обслуживания потребителей в ООО «НЭСК» работает горячая линия, функционирует ЦОК в г. Н.Новгород по адресу: г. Н. Новгород, Приокский район, пр. Гагарина, д. 176А, оф. 503-1, так же на официальном сайте работает интернет-приемная.

4.9 Информация по обращениям потребителей.

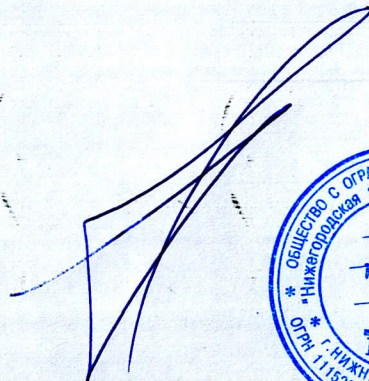
N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу					Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа		Мероприятия по результатам обращения						
				Очное обращение	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	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	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	22	18.01.2018	15:15			1							1													1			1
2	33	24.01.2018	15:15			1				1																1	1		1
3	37	24.01.2018	15:15		1					1																1	1		1
4	40	29.01.2018	15:15	1					1										1							1			1
5	51	06.02.2018	15:15		1								1													1			1
6	53	07.02.2018	15:15			1							1													1			1
7	58	13.02.2018	15:15			1							1													1			1
8	62	15.02.2018	15:15			1				1																1	1		1
9	67	20.02.2018	15:15	1									1													1			1
10	74	26.02.2018	15:15			1				1																1	1		1
11	86	05.03.2018	15:15			1				1																1	1		1
12	104	14.03.2018	15:15		1					1																1	1		1
13	107	15.03.2018	15:15		1					1																1	1		1
14	116	21.03.2018	15:15			1				1																1	1		1
15	118	21.03.2018	15:15		1					1																1	1		1
16	119	23.03.2018	15:15	1						1																1	1		1
17	123	23.03.2018	15:15	1									1													1	1		1
18	124	26.03.2018	15:15	1									1													1	1		1
19	143	03.04.2018	15:15			1							1													1			1
20	159	09.04.2018	15:15	1					1										1							1			1
21	172	17.04.2018	15:15	1						1																1	1		1
22	179	23.04.2018	15:15		1					1																1	1		1
23	186	24.04.2018	15:15			1				1																1	1		1
24	198	04.05.2018	15:15	1									1													1			1
25	200	10.05.2018	15:15			1							1													1			1
26	203	15.05.2018	15:15	1					1										1							1			1
27	210	16.05.2018	15:15		1					1																1	1		1
28	213	16.05.2018	15:15			1							1													1			1
29	214	17.05.2018	15:15			1							1													1			1
30	229	30.05.2018	15:15			1							1													1			1
31	240	06.06.2018	15:15			1							1													1			1
32	245	09.06.2018	15:15	1									1													1			1
33	252	18.06.2018	15:15	1									1													1			1
34	264	27.06.2018	15:15	1									1													1			1
35	274	02.07.2018	15:15			1							1													1			1

36	276	04.07.2018	15:15				1						1											1			1	
37	285	10.07.2018	15:15	1					1											1				1			1	
38	295	10.07.2018	15:15		1					1													1	1			1	
39	298	18.07.2018	15:15	1					1											1				1			1	
40	308	24.07.2018	15:15			1							1											1			1	
41	312	30.07.2018	15:15	1					1											1				1			1	
42	317	01.08.2018	15:15	1					1														1	1			1	
43	321	03.08.2018	15:15	1					1											1				1			1	
44	326	06.08.2018	15:15	1					1											1				1			1	
45	331	07.08.2018	15:15	1									1											1			1	
46	334	07.08.2018	15:15	1									1											1	1		1	
47	335	08.08.2018	15:15	1									1											1	1		1	
48	342	13.08.2018	15:15	1									1											1			1	
49	381	13.08.2018	15:15	1									1											1	1		1	
50	382	31.08.2018	15:15	1									1											1	1		1	
51	398	07.09.2018	15:15	1									1											1			1	
52	412	19.09.2018	15:15	1					1											1				1			1	
53	424	29.09.2018	15:15			1																	1	1			1	
54	426	01.10.2018	15:15	1									1											1			1	
55	446	10.10.2018	15:15			1							1											1			1	
56	462	18.10.2018	15:15			1							1											1			1	
57	465	22.10.2018	15:15	1					1											1				1			1	
58	470	22.10.2018	15:15			1				1														1	1		1	
59	471	24.10.2018	15:15			1				1														1	1		1	
60	472	25.10.2018	15:15	1					1											1				1			1	
61	478	25.10.2018	15:15			1							1											1			1	
62	479	30.10.2018	15:15	1					1											1				1			1	
63	481	31.10.2018	15:15	1						1														1	1		1	
64	488	12.11.2018	15:15			1				1														1	1		1	
65	492	13.11.2018	15:15	1									1											1			1	
66	505	20.11.2018	15:15			1							1											1			1	
67	508	20.11.2018	15:15	1					1											1				1			1	
68	509	21.11.2018	15:15	1					1											1				1			1	
69	511	22.11.2018	15:15	1						1														1	1		1	
70	527/1	30.11.2018	15:15	1									1											1	1		1	

71	548	07.12.2018	15:15	1										1														1			1	
72	573	18.12.2018	15:15	1										1														1			1	
73	587	26.12.2018	15:15			1								1														1			1	

Директор ООО «НЭСК»




Лазарев В.В.