

Информация о качестве обслуживания потребителей

АО «Саянскихимпласт» услуг за 2021год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения – всего 10, в т.ч. ВН-0, СН-1 – 2, СН-2 – 4, НН – 4; категориям надежности потребителей: I –отс., II – 5 (юр. Лица), III – 5 (юр. лица).
По отношению к 2020г изменений нет.

1.2. Количество точек поставки всего -10 и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии - 10, с разбивкой: физические лица - 0, юридические лица - 10, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома - 0, бесхозные объекты электросетевого хозяйства – отс., приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных – 5.

По отношению к 2020г изменения отсутствуют.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) – 66,755 км, в т.ч. ВН – 0,43 км, СН-1 41,7 км, СН-2 23,425 км, НН – 1,2 км; кабельных линий (далее - КП)– 1530,62 км, в т.ч. ВН – 0,62 км, СН -1 – отс., СН-2 – 47км, НН – 1483 км; количество подстанций 110 кВ - 2, 35 кВ 1, 6(10) кВ – 7.

По отношению к 2020г изменения отсутствуют.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

1.4.1. Трансформаторы 110/10 кВ – износ 44%, ВЛ-110 кВ – износ 15%, КП – 110 кВ –износ 50%;

1.4.2. Трансформаторы 35/10 – износ 46%, ВЛ-35 кВ – износ 47%

1.4.3. Трансформаторы 10/0,4 – износ 53-55%, ВЛ -10 кВ – износ 54%, КП -10, 6 кВ – износ - 53-56%

1.4.4. КП -0, 4 кВ – износ 48%

По отношению к 2020г изменения отсутствуют.

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.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2020 год	2021 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAID1})	0	0	Отс.
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	Отс.
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	Отс.
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	Отс.
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	Отс.
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIF1})	0	0	Отс.
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	Отс.
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	Отс.
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	Отс.
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	Отс.
3	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) ($\Pi_{SAID1, план}$)	0	0	Отс.
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	Отс.

3.2		СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	Отс.	
3.3		СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	Отс.	
3.4		НН (до 1 кВ)	0	0	Отс.	
4	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{\text{САПГ, план}}$)		0	0	Отс.	
4.1		ВН (110 кВ и выше)	0	0	Отс.	
4.2		СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	Отс.	
4.3		СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	Отс.	
4.4		НН (до 1 кВ)	0	0	Отс.	
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штрафы	0	0	Отс.		
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штрафы	0	0	Отс.		

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	Показатель средней продолжительности прекращения	Показатель средней частоты прекращения передачи	Показатель средней продолжительности прекращения	Показатель средней частоты прекращения передачи	Показатель качества оказания услуг по передаче	Планируемые мероприятия, направленные
-----------------------------	--	---	--	---	--	---------------------------------------

организации	передачи электрической энергии, Π_{SAID}	электрической энергии, Π_{SALE}	передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAID, план}$	электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев электросетевого хозяйства), $\Pi_{SALE, план}$	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)	на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков													
ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	19	20						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	АО «Саянскхипласт»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-
2	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-

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

Мероприятия не разрабатывались.

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

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невострребованной 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 ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Загрузка трансформаторов ГПП-1 2х40000 кВА – 35%

Загрузка трансформаторов ТП-6-1 2х2500 кВА – 32%

Загрузка трансформатора ТП-5-16 1х400 кВА – 26%

Загрузка трансформаторов ТП-13-1 2х 1000 кВА – 23%

Загрузка трансформаторов ТП-5-7 2х1000 кВА – 18%

Загрузка трансформаторов ТП-10-1 2х400 кВА = 39%
загрузка трансформаторов ТП-3-1 2х1000 кВА = 18%

Загрузка трансформаторов ТП-3-1 «х» 630 кВА – 54%
загрузка трансформаторов ТП-10-1 Zx400 кВА – 39%

По отношению к 2020г изменений нет.

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

Заявки на технологическое присоединение отсутствуют, а, значит, мероприятия отсутствуют.

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

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

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

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).

Тариф на технологическое присоединение к электрическим сетям АО «Саянскхимпласт» не устанавливался из-за отсутствия заявок на технологическое присоединение.

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1250	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего) - 0, обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг – 0 обращений, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения – 0 обращений и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии – отс., а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде –

жалобы отсутствуют, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному. По отношению к предыдущему году 2020 изменения отсутствуют.

[illegible]

[illegible]

	передаче электрической энергии																			
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	прочее (указать)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	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	АО «Саянскхимвласт»	ОГЭ	г. Саянск, промплощадка	83955345261 lvbologov@sibvnu.ru	8-00 – 17-00	Заявки, консультации	1	3	0	10
2	АО «Саянскхимвласт»	СЭС	г. Саянск, промплощадка	83955345175	круглосуточно	Заявки, Жалобы, консультации	4	4	0	10

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 83955345175 83955345121	
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	5
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	5
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
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	15

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего -15, обращений, содержащих жалобу -0, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде - 0, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций. Оказание консультационных услуг - 5

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).

Потребители группы «население» - отсутствуют.

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.

Опрос потребителей о качестве обслуживания показал высокую оценку – 5 баллов.

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

Мероприятия не разрабатывались в силу отсутствия жалоб от потребителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Для сравнительного анализа и формирования показателей по различным вопросам, связанным с организацией и функционированием системы обслуживания потребителей услуг был проведен опрос потребителей, которым задавались вопросы из анкеты с предложением оценить уровень удовлетворенности. Анкетирование проводилось среди потребителей, которые пользовались в 2021 г. основными и дополнительными услугами, а также обращались за консультациями.

При проведении анкетирования потребителей услуг АО «Саянскхимпласт» результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по пятибалльной шкале, оценка 5 означает полную удовлетворенность, а оценка 1 полную неудовлетворенность.

Результаты проведенного исследования показали, что качество предоставляемого сервиса Общества оценены по высшему баллу с общей оценкой 5, выразившееся в их полной удовлетворенности.

Усредненные значения результатов проведенного анкетирования по каждой из 12 характеристик приведены в таблице.

Усредненные значения результатов опроса

№ п/п	Наименование параметра	Среднее значение (балл)
Клиентское обслуживание		
1	Качество предоставленных консультаций (достоверность, полнота сведений, аргументированность (наличие ссылок на нормы права))	5
2	Доброжелательность персонала	5
3	Доступность решения возникшего вопроса по телефону	5
4	Оперативность получения необходимых сведений	5
5	Информативность сайта АО «Саянскхимпласт» (возможность найти необходимую информацию самостоятельно)	5
6	Возможность организации встречи с руководством предприятия для решения возникших вопросов	5
7	Реакция АО «Саянскхимпласт» на жалобы (степень удовлетворенности ответами)	5
Передача электрической энергии		
8	Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (качество электрической энергии (уровень напряжения, частота отключений))	5
9	Продолжительность отключений электроэнергии	5
10	Оперативность реагирования работников АО «Саянскхимпласт» при устранении возникших чрезвычайных ситуаций / аварий	5
Оказание дополнительных услуг		
11	Степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг	обращения потребителей отсутствуют
12	Оперативность оказания АО «Саянскхимпласт» дополнительных услуг	обращения потребителей отсутствуют

В целом по Обществу, как отражено в таблице по всем 7 характеристикам категории «Клиентское обслуживание», по которым проводился опрос, средняя оценка составила 5 баллов.

В ходе проведенного анкетирования потребителям услуг было предложено оценить услугу по передаче электрической энергии по трем характеристикам:

- Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (качество электрической энергии (уровень напряжения, частота отключений);

- Продолжительность отключений электроэнергии;

- Оперативность реагирования работников АО «Саянскимплагст» при устранении возникших чрезвычайных ситуаций / аварий.

В целом по Обществу, по всем 3 характеристикам категории «Передача электрической энергии», по которым проводился опрос, средняя оценка составила 5 баллов.

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	
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					
				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	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					
	АО «Саянских имплагст» 839553451 75	15.04.2021	11-20	-	да	-	-	-	да	-	-	5	да	-	да	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
	АО «Саянских имплагст» 839553451 75	12.11.2021	9-45	-	да	-	-	-	да	-	-	5	да	-	да	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					

Главный энергетик

Е.А. М. Ю. Бурков