

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «Вятская сетевая компания» за 2021 год.

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Информация о количестве потребителей услуг с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в формате Excel в форме 1.1.

1.2. Информация о количестве точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в формате Excel в форме 1.2.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, представлена в формате Excel в форме 1.3.

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, представлена в формате Excel в форме 1.4.

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, представлена в формате Excel в форме 2.1.

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

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

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.

3.1. Невостребованная мощность с учетом суммарной максимальной мощности энергопринимающих устройств потребителей, присоединенных к электрическим сетям, отсутствует.

3.2. В рамках исполнения плана мероприятий по «Повышению доступности энергетической инфраструктуры», утвержденного Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 г. № 1144-р. реализовано:

- исполнены мероприятия по увеличению доли заявок на технологическое присоединение, направленных потребителями услуг в электронном виде;
- осуществлено увеличение объемов мероприятий по технологическому присоединению, выполняемых хозяйственным способом;
- развитие автоматизации деятельности по технологическому присоединению внутри сетевой организации;
- обеспечено своевременное направление заявителям уведомлений об исполнении мероприятий по технологическому присоединению со стороны сетевой организации посредством электронной почты;
- развитие услуги «сопровождение ТП», предусматривающей выполнение сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению, предписанных заявителю техническими условиями.

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

Отсутствует.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям представлены в формате Excel в форме 3.4.

3.5. Предоставлена возможность рассчитать стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации с помощью интерактивного инструмента (<http://calc.vskelektroset.so-online.ru/>).

4. Качество обслуживания.

4.1. Информация по количеству обращений (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в формате Excel в форме 4.1.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в формате Excel в форме 4.2.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в формате Excel в форме 4.3

4.4. Информация по обращениям, поступившим в адрес ООО «Вятская сетевая компания» и уровне качества оказываемых услуг.

Количество обращений в 2021 году по отношению к 2020 году увеличилось. Увеличение количества обращений связано с переводом потребителей услуг на обслуживание по телефону.

Основным каналом поступления обращений потребителей являются заочные обращения по телефону.

Обращения потребителей услуг дифференцируются по тематикам, в зависимости от причины обращения. Наибольшее количество обращений связано с вопросами технологического присоединения.

По итогам 2021 года в адрес ООО «Вятская сетевая компания» претензий (жалоб) не поступало.

Фактические значения показателей уровня качества оказываемых услуг ООО «ВСК» достигнуты.

4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителям ООО «Вятская сетевая компания»

ООО «Вятская сетевая компания» помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, оказывает следующие дополнительные услуги:

Наименование услуги	Краткое описание
Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию	Услуги по реализации комплекса организационно-технических мероприятий планово-предупредительного характера по поддержанию оборудования в исправном и работоспособном состоянии, соответствующем требованиям технической документации, в течение всего срока эксплуатации.
Выполнение строительно-монтажных работ	Услуги по выполнению мероприятий, включающих комплекс работ по проектированию, строительству, изменению топологии/компоновки, реконструкции, техническому перевооружению электросетевых объектов, в т.ч. сетей наружного освещения.
Консультационные и организационно-технические услуги	Услуги по проведению энергетических обследований, разработке и реализации мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, ограничению /восстановлению электроснабжения, согласованию и экспертизе проектной документации и т.д.

4.6. Мероприятия ООО «Вятская сетевая компания», направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

Мероприятия ООО «Вятская сетевая компания», направленные на работу с социально уязвимыми группами населения представлены в формате Excel в форме 4.6

4.7. Результаты опросов потребителей услуг.

Темы опросов потребителей предоставлены в формате Excel в форме 4.7

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в ООО «Вятская сетевая компания» регулярно проводилось анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

Оценка удовлетворенности потребителей производится по двум критериям: значимость того или иного атрибута и уровень удовлетворенности данным атрибутом.

При проведении очного анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей. В 2021 году было проанкетировано 78 потребителей услуг, обратившихся в офисы обслуживания потребителей. Средний балл составил 4,74. Наиболее высокую оценку получили показатели: «уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,83 и «полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,74, при этом анкетированные отметили данные показатели как наиболее важные.

Изменение атрибутов, необходимых для проведения оценки и анализа степени удовлетворенности потребителей, а также изменение тематики опроса при осуществлении очного и интерактивного анкетирования потребителей осуществлялось раз в полгода.

1 полугодие	оценка	2 полугодие	оценка
Соблюдение сроков предоставления услуг	4,71	Соблюдение сроков предоставления услуг	4,73
Удобная инфраструктура ООП.	4,7	Удобная инфраструктура ООП.	4,72
Качество технической и сопроводительной информации	4,72	Качество технической и сопроводительной информации	4,74
Полнота, достаточность консультаций	4,73	Полнота, достаточность консультаций	4,75
Уровень вежливости сотрудников ООП.	4,82	Уровень вежливости сотрудников ООП.	4,84
Территориальная доступность ООП.	4,7	Территориальная доступность ООП.	4,72
		Итого средний балл:	4,74

4.8. Мероприятия, выполняемые в ООО «Вятская сетевая компания» в целях повышения качества обслуживания потребителей.

Мероприятия, выполняемые в ООО «Вятская сетевая компания» в целях повышения качества обслуживания потребителей предоставлены в формате Excel в форме 4.8

4.9. Реестр обращений потребителей услуг в ООО «Вятская сетевая компания» представлен в формате Excel в форме 4.9.