

N	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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений	175	190	8,5										0	5	100
	оказание услуг по осуществлению	174	188	8,04										0	5	100
	коммерческий учет															
	качество обслуживания															
	техническое															
	прочее (указать)															
	Жалобы															
	оказание услуг по															
	качество услуг по															
	качество электрической															
	осуществление															
	коммерческий учет															
	качество обслуживания															
	техническое															
	прочее (указать)															
	Заявка на оказание услуг															
	по технологическому															
	на заключение договора															
	организация															

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
	Показатель средней продолжительности			
	ВН (110 кВ и выше)			
	СН1 (35 - 60 кВ)			
	СН2 (1 - 20 кВ)			
	НН (до 1 кВ)			
	Показатель средней частоты прекращений			
	ВН (110 кВ и выше)			
	СН1 (35 - 60 кВ)			
	СН2 (1 - 20 кВ)			
	НН (до 1 кВ)			
	Показатель средней продолжительности			
	ВН (110 кВ и выше)			
	СН1 (35 - 60 кВ)			
	СН2 (1 - 20 кВ)			
	НН (до 1 кВ)			
	Показатель средней частоты прекращений			
	ВН (110 кВ и выше)			
	СН1 (35 - 60 кВ)			
	СН2 (1 - 20 кВ)			
	НН (до 1 кВ)			
	Количество случаев нарушения качества			
	В том числе количество случаев нарушения			

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	МУП «Лискинская Горэлектросеть		г. Лиски ул. Чехова,53	84739145811	С8-00 до17-00	Заключение договоров на технологическое присоединение. Передача и распределение эл. Энергии	190	10	3	
2										

4.9.Информация по обращениям потре																
N	Идентификац ионный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обра	
				Очное обращение	Заочное обращение посредство м телефонной связи	Заочное обращение посредство м сети Интернет	Письменное обращение посредство м почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрическо й энергии	Осуществлен ие технологичес кого присоеди нения	Коммерчески й учет электрическо й энергии	Качество обслуживани я потребителе й	Техническое обслуживани е электросетев ых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрическ ой энергии	Качество электрическо й энергии
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	7606	10.01.18г.		*						*						
2	7608	12.01.18		*						*						
3	7607	12.01.18		*						*						
4	4,18	16.01.18		*						*						
5	3,18	17.01.18		*						*						
6	62,17	17.01.18		*						*						
7	7609	18.01.18		*						*						
8	7611	22.01.18		*						*						
9	7610	23.01.18		*						*						
10	7612	30.01.18		*						*						
11	8,18	30.01.18		*						*						
12	7603	31.01.18		*						*						
13	1317	01.02.18		*						*						
14	01.02.18	01.02.18		*						*						
15	6117	02.02.18		*						*						
16	7612	08.02.18		*						*						
17	7613	19.02.18		*						*						
18	7614	19.02.18		*						*						
19	6,18	27.02.18		*						*						
20	13,18	06.03.18		*						*						
21	16,18	14.03.18		*						*						

Обращения потребителей, содержащие жалобу					Обращения потребителей, содержащие заявку на				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам	
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
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	

22	19,18	14.03.18	*							*						
23	9,18	16.03.18	*							*						
24	7,18	16.03.18	*							*						
25	7616	19.03.18	*							*						
26	21,18	21.03.18	*							*						
27	22,18	21.03.18	*							*						
28	8,18	27.03.18	*							*						
29	23,18	27.03.18	*							*						
30	7618	02.04.18	*							*						
31	26,18	10.04.18	*							*						
32	7622	16.04.18	*							*						
33	7621	17.04.18	*							*						
34	20,18	17.04.18	*							*						
35	7626	19.04.18	*							*						
36	1,18	20.04.18	*							*						
37	7620	20.04.18	*							*						
38	7627	20.04.18	*							*						
39	7626	20.04.18	*							*						
40	25,18	23.04.18	*							*						
41	7629	26.04.18	*							*						
42	7628	26.04.18	*							*						
43	7630	26.04.18	*							*						
44	7632	07.05.18	*							*						
45	24,18	07.05.18	*							*						
46	7617	07.05.18	*							*						
47	7633	07.05.18	*							*						
48	7636	08.05.18	*							*						
49	7631	14.05.18	*							*						
50	7634	14.05.18	*							*						
51	7637	15.05.18	*							*						
52	32,18	16.05.18	*							*						
53	33,18	18.05.18	*							*						
54	7640	21.05.18	*							*						

				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		
				*				*			*		

55	7639	21.05.18	*							*						
56	7641	21.05.18	*							*						
57	55,18	24.05.18	*							*						
58	49,18	25.05.18	*							*						
59	48,18	25.05.18	*							*						
60	43,18	25.05.18	*							*						
61	54,18	28.05.18	*							*						
62	53,18	28.05.18	*							*						
63	34,18	28.05.18	*							*						
64	50,18	28.05.18	*							*						
65	52,18	28.05.18	*							*						
66	40,18	28.05.18	*							*						
67	42,18	28.05.18	*							*						
68	35,18	28.05.18	*							*						
69	37,18	28.05.18	*							*						
70	7642	29.05.18	*							*						
71	45,18	29.05.18	*							*						
72	36,18	29.05.18	*							*						
73	51,18	29.05.18	*							*						
74	44,18	30.05.18	*							*						
75	46,18	01.06.18	*							*						
76	14,18	01.06.18	*							*						
77	10,18	01.06.18	*							*						
78	47,18	01.06.18	*							*						
79	38,18	01.06.18	*							*						
80	57,18	04.06.18	*							*						
81	7643	13.06.18	*							*						
82	60,18	13.06.18	*							*						
83	7645	13.06.18	*							*						
84	7644	13.06.18	*							*						
85	7646	13.06.18	*							*						
86	7648	15.06.18	*							*						
87	7644	15.06.18	*							*						

				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	

88	7650	15.06.18	*							*						
89	7652	15.06.18	*							*						
90	7623	15.06.18	*							*						
91	7651	15.06.18	*							*						
92	65,18	18.06.18	*							*						
93	67,18	18.06.18	*							*						
94	63,17	18.06.18	*							*						
95	7654	20.06.18	*							*						
96	7655	21.06.18	*							*						
97	64,18	25.06.18	*							*						
98	7656	29.06.18	*							*						
99	7657	29.06.18	*							*						
100	7659	29.06.18	*							*						
101	7658	29.06.18	*							*						
102	7660	09.07.18	*							*						
103	7662	10.07.18	*							*						
104	7663	17.07.18	*							*						
105	7664	19.07.18	*							*						
106	7666	19.07.18	*							*						
107	7665	19.07.18	*							*						
108	39,18	19.07.18	*							*						
109	61,18	25.07.18	*							*						
110	7667	25.07.18	*							*						
111	7668	26.07.18	*							*						
112	7669	26.07.18	*							*						
113	7770	26.07.18	*							*						
114	7664	26.07.18	*							*						
115	7673	26.07.18	*							*						
116	7674	31.07.18	*							*						
117	7672	31.07.18	*							*						
118	7675	01.08.18	*							*						
119	7676	01.08.18	*							*						
120	7678	01.08.18	*							*						

				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	

121	7677	01.08.18	*							*							
122	7679	06.08.18	*							*							
123	7685	06.08.18	*							*							
124	7680	06.08.18	*							*							
125	7684	06.08.18	*							*							
126	7670	06.08.18	*							*							
127	7671	06.08.18	*							*							
128	7687	13.08.18	*							*							
129	7686	13.08.18	*							*							
130	7690	13.08.18	*							*							
131	7688	13.08.18	*							*							
132	7689	14.08.18	*							*							
133	75,18	14.08.18	*							*							
134	7681	15.08.18	*							*							
135	7671	15.08.18	*							*							
136	80,18	15.08.18	*							*							
137	72,18	20.08.18	*							*							
138	81,18	23.08.18	*							*							
139	78,18	23.08.18	*							*							
140	7893	23.08.18	*							*							
141	7694	03.09.18	*							*							
142	7597	03.09.18	*							*							
143	7659	05.09.18	*							*							
144	85,18	06.09.18	*							*							
145	7697	10.09.18	*							*							
146	7695	17.09.18	*							*							
147	90,18	17.09.18	*							*							
148	7701	18.09.18	*							*							
149	7698	18.09.18	*							*							
150	7691	19.09.18	*							*							
151	91,18	19.09.18	*							*							
152	7703	20.09.18	*							*							
153	7707	20.09.18	*							*							

					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	

154	7700	20.09.18	*							*						
155	69,18	20.09.18	*							*						
156	10,18	24.09.18	*							*						
157	27,18	25.09.18	*							*						
158	73,18	25.09.18	*							*						
159	77,18	25.09.18	*							*						
160	82,18	27.09.18	*							*						
161	7707	27.09.18	*							*						
162	71,18	02.10.18	*							*						
163	70,18	12.10.18	*							*						
164	7702	16.10.18	*							*						
165	7705	22.10.18	*							*						
166	7699	25.10.18	*							*						
167	7709	25.10.18	*							*						
168	93,18	25.10.18	*							*						
169	7695	09.11.18	*							*						
170	95,18	12.11.18	*							*						
171	7711	13.11.18	*							*						
172	7794	14.11.18	*							*						
173	7713	14.11.18	*							*						
174	71,18	14.11.18	*							*						
175	77,1	19.11.18	*							*						
176	7714	20.11.18	*							*						
177	7712	21.11.18	*							*						
178	98,18	21.11.18	*							*						
179	97,18	26.11.18	*							*						
180	7705	26.11.18	*							*						
181	102,18	27.11.18	*							*						
182	84,18	27.11.18	*							*						
183	7698	28.11.18	*							*						
184	104,18	28.11.18	*							*						
185	103,18	30.11.18	*							*						
186	96,18	12.12.18	*							*						

				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	
				*				*			*	

187	7710	12.12.18		*						*						
188	7723	12.12.18		*						*						
189	7721	18.12.18		*						*						
190	7708	26.12.18		*						*						

					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	
					*				*			*	

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям

Мощность энергопринимающих устройств			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		550						
		ВЛ		550						
	Нет	КЛ		550						
		ВЛ		550						
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1250	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidi)			
01.01.19	ВН (110 кВ и выше)			
01.02.19	СН1 (35 - 60 кВ)			
01.03.19	СН2 (1 - 20 кВ)			
01.04.19	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)			
02.01.19	ВН (110 кВ и выше)			
02.02.19	СН1 (35 - 60 кВ)			
02.03.19	СН2 (1 - 20 кВ)			
02.04.19	НН (до 1 кВ)			
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) (Psaidi, план)			
03.01.19	ВН (110 кВ и выше)			
03.02.19	СН1 (35 - 60 кВ)			
03.03.19	СН2 (1 - 20 кВ)			
03.04.19	НН (до 1 кВ)			
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Psaifi, план)			
04.01.19	ВН (110 кВ и выше)			
04.02.19	СН1 (35 - 60 кВ)			
04.03.19	СН2 (1 - 20 кВ)			
04.04.19	НН (до 1 кВ)			
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			
05.01.19	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			

Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энерг

N	Структурная единица	Показатель средней продолжительности прекращений				Показатель средней частоты прекращений передачи				Показатель средней продол	
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1											
2											
...											
n	Всего по сетевой организации										

ии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.							
ожительности прекращений		Показатель средней частоты прекращений передачи				Показатель качества оказания	Планируемые мероприятия,
СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
13	14	15	16	17	18	19	20

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	84739146941
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	45
3	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	45
4	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1
5	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	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.											
N	Структурная единица	Показатель средней продолжительности прекращений				Показатель средней частоты прекращений передачи				Показатель средней продол	
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1											

Жительности прекращения		Показатель средней частоты прекращения передачи				Показатель качества	Планируемые мероприятия,
СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
13	14	15	16	17	18	19	20

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам														
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	175	190	8,5	14	13	0	1	1	0						
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	174	188	8,04	13	13	0	1	1	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:															

03.01.19	по вине сетевой организации															
03.02.19	по вине сторонних лиц															
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	10		10	10		10	10							
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	174	188	8,04	13	13		1	1							
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	174	188	0,04	13	13		1	1							

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:																
07.01.19	по вине сетевой организации																
07.02.19	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	20	20	30	30		40	40									