**Информация о качестве обслуживания потребителей**

1. Общая информация о сетевой организации ООО "ЗСК"

1.1 Количество потребителей услуг ООО "ЗСК" с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному (см. приложение 1.1).

1.2 Количество 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 (см. приложение 1.2).

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "ЗСК": длина воздушных линий (ВЛ) и кабельных линий (КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному (см. приложение 1.3).

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО "ЗСК" с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному (см. приложение 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 (см. приложение 2.1).

2.2 Рейтинг структурных единиц ООО "ЗСК" по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде (см. приложение 2.2).

2.3 Мероприятия, выполненные ООО "ЗСК" в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде: в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии, Обществом проводится капитальный ремонт электрических сетей, при котором производится замена ветхих опор, замена изношенных участков провода на ВЛ, замена и ремонт электрооборудования трансформаторных подстанций.

2.4 Осуществляется постоянный мониторинг уровня аварийности.

2.5 В рамках утвержденной инвестиционной программы Общества на период 2020-2024 гг запланированы мероприятия по замене электрооборудования трансформаторных подстанций, срок службы которых превысил 25 лет на оборудование с ТМГ 10/0,4 кВ с группой соединения обмоток У/Zн-11 и приобретение более высокотехнологичной спецтехники, что увеличит эффективность и объем выполняемых работ по ремонту и обслуживанию объектов электросетевого хозяйства.

**3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

3.1 Информация о наличии невостребованной 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 ООО "ЗСК" и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы:

- сведения в отношении центров питания 35 кВ и выше (см. приложение 3.1).

- сведения в отношении центров питания ниже 35 кВ (см. приложение 3.1).

3.2 В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению ООО "ЗСК" переработан интерактивный инструмент, который позволяет рассчитывать в личном кабинете потребителя на официальном сайте Общества стоимость технологического присоединения (калькулятор стоимости технологического присоединения), а также сокращены сроки реализации мероприятий по фактическому присоединению.

3.3 Для упрощения процедуры осуществления закупок материалов в целях выполнения мероприятий по технологическому присоединению потребителей производится заключение рамочных договоров.

3.4 Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО "ЗСК" (см. приложение 3.4).

**4. Качество обслуживания**

4.1 Количество обращений, поступивших в ООО "ЗСК" (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в ООО "ЗСК", а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному (см. приложение 4.1).

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей (см. приложение 4.2).

4.3 Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи (см. приложение 4.3).

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: обеспечение коммерческого учета электрической энергии.

4.5 Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями, Общество оказывает услуги по строительству, ремонту и обслуживанию объектов электрических сетей, услуги по обслуживанию наружных электрических сетей города, а так же услуги по испытанию электрического оборудования и защитных средств.

4.6 Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ООО "ЗСК" для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (см. приложение 4.6).

4.7 Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей: ООО "ЗСК" усовершенствована система SMS-уведомлений потребителей о плановых отключениях электрической энергии, связанных с выводом в ремонт объектов электросетевого хозяйства.

4.8 Информация по обращениям потребителей (см. приложение 4.8).

**5. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения ООО "ЗСК".**

5.1 Для приема граждан с ограниченными возможностями здоровья центр обслуживания потребителей оборудован лестницей с поручнями и пандусом.

5.2 При работе с указанной категорией граждан, при поступлении обращений закрепляется ответственный специалист для индивидуальной проработки обращения, в том числе с выездом к заявителю для решения сопутствующих вопросов.