

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «АСК» за 2024 год**

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

ООО «АСК»	Уровень напряжения	Юридические лица			Физические лица		
		Категория надежности			Категория надежности		
		1	2	3	1	2	3
	ВН	0	14	13			
	СН1	0	3	7			
	СН2	0	297	760			
	НН	0	287	370			10500

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, заполняется в произвольной форме.

ИТОГО ООО «АСК»				Организации				МЖД				Население и приравненные		
ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	ВСЕГО	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%	в т.ч. оборудовано ПУ	Автоматизация ПУ	%
12251	12220	8989	88,0	1369	1338	980	73,2	382	382	300	78,5	10500	10280	97,9

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, заполняется в произвольной форме.

П.1.3

Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архангельская сетевая компания" (ООО "АСК")

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2023	(N) 2024	Динамика изменения показателя
1	2			
Протяженность воздушных линий электропередачи в одноцепном выражении	км	439,742	457,724	
ВН (110 кВ и выше)	км	2,300	2,300	
СН1 (35-60 кВ)	км	4,640	4,640	
СН2 (1-20 кВ)	км	87,257	88,235	
НН (до 1 кВ)	км	345,545	362,549	
Протяженность кабельных линий электропередачи	км	343,667	367,000	
ВН (110 кВ и выше)	км			
СН1 (35-60 кВ)	км			
СН2 (1-20 кВ)	км	244,603	261,823	
НН (до 1 кВ)	км	99,064	105,177	
Количество подстанций	шт	326	339	
ВН (110 кВ и выше)	шт	2	2	

СН1 (35-60 кВ)	шт	4	5	
СН2 (1-20 кВ)	шт	320	332	
НН (до 1 кВ)	шт			

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.

П.1.4

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

ООО "Архангельская сетевая компания" (ООО "АСК")

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателя, годы		
		(N-1) 2023	(N) 2024	Динамика изменения показателя
1	2			
Уровень физического износа воздушных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%	87	87	
СН1 (35-60 кВ)	%	78	78	
СН2 (1-20 кВ)	%	86	86	
НН (до 1 кВ)	%	83	83	
Уровень физического износа кабельных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%			

	СН1 (35-60 кВ)	%			
	СН2 (1-20 кВ)	%	77	77	
	НН (до 1 кВ)	%	60	60	
Уровень физического износа подстанций					
	ВН (110 кВ и выше)	%	90	90	
	СН1 (35-60 кВ)	%	87	87	
	СН2 (1-20 кВ)	%	71	71	
	НН (до 1 кВ)	%			

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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0,00139	0,01494	
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0,00304	0,00294	
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)			
2.4	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) (Π_{SAIDI} , план)	4,1149	4,0532	
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)			
3.4	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) (Π_{SAIFI} , план)	0,9206	0,9068	
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	-	

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 сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}				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), Π_{SAIDI} , план				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), Π_{SAIFI} , план				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному у количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.	Всего по сетевой организации			0,001494	0,001494			0,00294	0,00294			4,0532	4,0532			0,9068	0,9068	0	Замена линий электропередач на перегруженных линиях; Замена ответвлений от ВЛ 0,38 кВ к зданиям; Замена перегруженных и ввод в работу дополнительных силовых трансформаторов на эксплуатируемых подстанциях; Срок проведения мероприятий- в течение всего срока эксплуатации сетей

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

Мероприятия, выполненные ООО «АСК» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2024 г.

В 2024 году сетевой организацией ООО «АСК» в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии были выполнены следующие мероприятия:

1. Формирование дополнительной оперативно-выездной бригады для осуществления аварийных переключений, устранения аварийных ситуаций, снижения продолжительности прекращения подачи электроэнергии потребителям.
2. Отстройка уставок срабатывания релейной защиты и автоматики, обеспечение селективности срабатывания аппаратов защиты.
3. Проведение технического обслуживания электросетевого оборудования, регламентных работ согласно утвержденному графику.
4. Проведение текущих, капитальных ремонтов электросетевого оборудования согласно утвержденной программе ремонтов.
5. Реконструкция электросетевого оборудования, замена голых проводов ВЛ-0,4 кВ на изолированные (СИП).
6. Выделение охранных зон объектов электросетевого хозяйства.

2.4. 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 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 сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

Свободная для технологического подключения потребителей трансформаторная мощность по подстанциям и распределительным пунктам напряжением 35 кВ и ниже на объектах электросетевого хозяйства ООО «АСК» в 2024 г. отсутствовала.

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

В 2024 году сетевой организацией ООО «АСК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению были выполнены следующие мероприятия:

1. Обеспечена возможность подачи заявки через личный кабинет заявителя на сайте сетевой организации.
2. Обеспечена бесперебойность работы сайта сетевой организации в сети «интернет». Размещение на сайте типовых форм заявок на технологическое присоединение, типовых форм договоров, постановлений регулирующих органов, определяющих размер стандартизированных ставок за технологическое присоединение.
3. Выделение отдельного номера телефонной связи по вопросам технологического присоединения.

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.

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		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	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	108	116		29	27		23	13		15	2					158
2	Число заявок на технологическое	108	116		29	27		23	13		15	2					158

	присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки															
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:															
3.1	по вине сетевой организации															
3.2	по вине сторонних лиц															
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	5	7		5	10		20	19		21	23				
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к	108	116		29	27		23	13		15	2				158

	электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3685	1109		20	20		8	13		3	5					1147
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:	-	-		-	-		-	-		-	-					-
7.1	по вине сетевой организации																
7.2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	80	60		115	110		360	355		540	713					

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).

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								
300 - сельская местность/200 - городская местность	Да	КЛ	89 358,00	54 122,00	81 966,00	50 426,00	3 991 372,50	1 962 791,50	12 394 698,70	7 493 781,00
		ВЛ	89 358,00	54 122,00	81 966,00	50 426,00	2 980 248,00	1 659 505,00	10 457 401,00	6 177 346,50
	Нет	КЛ	89 358,00	54 122,00	81 966,00	50 426,00	1 986 622,50	807 041,50	3 384 538,70	2 056 061,00
		ВЛ	89 358,00	54 122,00	81 966,00	50 426,00	975 498,00	503 755,00	1 447 241,00	739 626,50
750	Да	КЛ	4 041 708,00	2 204 139,50	8 052 286,50	3 354 777,50	6 843 892,50	3 325 193,50	14 726 802,25	8 252 621,25
		ВЛ	1 746 532,50	3 450 388,25	6 078 741,00	2 634 138,50	4 870 347,00	2 604 554,50	11 938 837,00	6 918 064,50
	Нет	КЛ	3 712 773,00	1 865 829,50	4 762 936,50	2 124 777,50	4 839 142,50	2 169 443,50	5 716 642,25	2 814 901,25
		ВЛ	1 417 597,50	3 112 078,25	2 789 391,00	1 404 138,50	2 865 597,00	1 448 804,50	2 928 677,00	1 480 344,50
1000	Да	КЛ	6 659 587,00	3 158 234,00	9 612 610,00	4 046 228,00	8 404 216,00	4 016 644,00	16 558 599,00	9 148 711,00
		ВЛ	4 028 193,00	2 197 382,00	6 981 216,00	3 085 376,00	5 772 822,00	3 055 792,00	12 841 312,00	7 369 302,00
	Нет	КЛ	6 330 652,00	2 819 924,00	6 323 260,00	2 816 228,00	6 399 466,00	2 860 894,00	7 548 439,00	3 710 991,00
		ВЛ	3 699 258,00	1 859 072,00	3 691 866,00	1 855 376,00	3 768 072,00	1 900 042,00	3 831 152,00	1 931 582,00
1250	Да	КЛ	8 219 910,50	3 849 684,50	11 172 933,50	4 737 678,50	9 964 539,50	4 708 094,50	18 390 395,75	10 044 800,75
		ВЛ	4 930 668,00	2 648 619,50	7 883 691,00	3 536 613,50	6 675 297,00	3 507 029,50	13 743 787,00	7 820 539,50
	Нет	КЛ	7 890 975,50	3 511 374,50	7 883 583,50	3 507 678,50	7 959 789,50	3 552 344,50	9 380 235,75	4 607 080,75
		ВЛ	4 601 733,00	2 310 309,50	4 594 341,00	2 306 613,50	4 670 547,00	2 351 279,50	4 733 627,00	2 382 819,50

1.6	прочее (указать)																
2	Жалобы	-	-			-	-		1	1							
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:																
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии																
2.1.2	качество электрической энергии								1	1							
2.2	осуществление технологического присоединения																
2.3	коммерческий учет электрической энергии																
2.4	качество обслуживания																
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства																
2.6	прочее (указать)																
3	Заявка на оказание услуг								188	158							
3.1	по технологическому присоединению								175	158							
3.2	на заключение договора на оказание услуг по								13	0							

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

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	Центр обслуживания потребителей	ЦОП	163020 г.Архангельск ул. Советская д. 21 оф. 201	(8182) 248833 info@ask29.ru	9:00-18:00	Технологическое присоединение, передача электрической энергии, приём и обработка жалоб и обращений	73	10	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	(8182) 24-88-33
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	1640
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	1640
2.2	Общее число телефонных вызовов от	единицы	-

	потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню		
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:45
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3:20

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.

В 2024 году в ООО «АСК» поступило 2034 обращений потребителей услуг. В целом количество заявок на оказание услуг, поступивших в 2024 году, составило 158 шт. Все поступившие в ООО «АСК» заявки на оказание услуг составили заявки на технологическое присоединение – 158 шт. В 2024 году в ООО «АСК» жалоб потребителей услуг не поступало.

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

В 2024 году ООО «АСК» не было принято заявок на дополнительные платные услуги, в том числе на ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевого оборудования, на услуги связи, на выполнение работ «Под ключ».

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).

При работе с потребителями применяется индивидуальный подход к решению вопросов с учетом, в том числе, принадлежности потребителей к категории социально уязвимых групп населения.

В 2024 году компания продолжила развивать дистанционные клиентские услуги. Заочное интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с использованием официального сайта www.ask29.ru.

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.

Изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ООО «АСК» осуществляет на основании информации, поступающей от клиентов, в том числе отраженной потребителями в заполняемых опросных листах в рамках проводимого в Филиале постоянно действующего опроса потребителей по оценке качества клиентского обслуживания.

В офисе очного обслуживания потребителей услуг каждый посетитель может самостоятельно заполнить предложенную ему анкету, которая позволяет оценить такие показатели работы офиса, как скорость и качество обслуживания, доброжелательность и профессионализм персонала компании, полнота и доступность информации, представленной на сайте компании и в офисе, удобство расположения и время работы офиса. Для посетителей предусмотрена возможность изложить свои пожелания и дать предложения по организации работы офисов очного обслуживания или развития заочного обслуживания. Заполненную анкету клиент может отдать сотруднику офиса обслуживания, опустить в клиентский ящик или направить по почте.

Информация по опросным листам ежеквартально консолидируется с целью анализа и выработки предложений, направленных на дальнейшее улучшение качества обслуживания клиентов и постоянное повышение уровня удовлетворенности потребителей услуг.

В 2024 году анкеты заполнили 205 клиентов компании, из них 96% - физические лица. По вопросам осуществления технологического присоединения обратились 96% респондентов, за дополнительными платными услугами – 0,5%, по вопросам качества электрической энергии обратились 0,3% респондентов, по вопросу установки приборов учета эл/энергии – 3,2%.

Клиенты компании высоко оценивают полноту информации, профессионализм и доброжелательность персонала, общие оценки по компании составили 4,81 баллов (по пятибалльной шкале).

Большинство респондентов отмечают высокий уровень скорости обслуживания потребителей. Итоговая оценка данного показателя в среднем по компании составила 4,79 балла (по пятибалльной шкале).

При оценке каналов связи, которыми пользуются клиенты компании, 12% респондентов наиболее удобным для себя указали личное обращение в офисы очного обслуживания потребителей, 4% выбрали телефонную связь, 82% респондентов выбрали обращение через интернет-ресурсы и 2% - почтовую связь (клиентам была предоставлена возможность выбрать более одного вида канала связи).

С официальным сайтом компании знакомы 90% посетителей офисов очного обслуживания, принявших участие в опросе, при этом подавляющее большинство пользователей сайта (85%) довольны объемом представленной на нем информации.

У 100% опрошенных не возникало конфликтов по вопросам деятельности ООО «АСК».

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

ООО «АСК» проводит планомерную работу по совершенствованию взаимодействия с клиентами, по определению и выполнению требований клиентов, оптимизации производственных процессов, повышению уровня компетентности сотрудников, созданию положительного имиджа Общества у клиентов и партнеров по бизнесу. Проводится анализ поступивших жалоб и предложений, в том числе и по опросным листам с целью подготовки предупредительных мероприятий.

В 2024 году с целью повышения качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей в Филиале были реализованы следующие мероприятия:

1. В условиях, вызванных СВО, активно продолжились развитие и доработка интерактивных сервисов взаимодействия с потребителями на сайте www.ask29.ru

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Информация по обращениям потребителей в ООО "АСК" за 2024 год

№ п/п	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Причина обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения			
			Очное обращение	Заочное обращение по почте	Заочное обращение по телефону	Письменное обращение	Прочая форма обращения	Оказание услуг	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электроэнергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочая информация	Жалоба на качество услуг	Жалоба на стоимость услуг	Жалоба на качество обслуживания	Жалоба на качество работы оборудования	Жалоба на качество работы персонала	Жалоба на качество работы оборудования	Жалоба на качество работы персонала	Жалоба на качество работы оборудования	Жалоба на качество работы персонала	Заявка по технологическому присоединению	Заявка на заключение договора оказания услуг	Заявка на организацию коммерческих учетов электроэнергии	Заявка на прочее	Заявка получена	Заявка получена	Обращение оставлено без ответа
			73	1640	321			8	408	697											158				2034			2034	
	01-31.01.2024		8	238	32			8	35	63											10				278			278	
	01-28.02.2024		6	143	25				25	60											15				174			174	
	01-31.03.2024		9	159	26				22	59											12				194			194	
	01-30.04.2024		5	124	24				20	55											10				153			153	
	01-31.05.2024		3	139	28				24	53											20				170			170	
	01-30.06.2024		4	101	25				36	60				1							32				130			130	
	01-31.07.2024		6	132	23				45	58											29				161			161	
	01-31.08.2024		5	107	22				26	48											12				134			134	
	01-30.09.2024		6	135	27				32	55											18				168			168	
	01-31.10.2024		9	128	37				48	59															174			174	
	01-30.11.2024		5	132	27				58	62															164			164	
	01-31.12.2024		7	102	25				37	65															134			134	