

## ИНФОРМАЦИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ.

### Общество с ограниченной ответственностью «МегионЭнергоНефть» за 2017 год

#### 1. Общая информация о сетевой организации

##### 1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители)

Показатели		Год	
		2016	2017
Количество потребителей		140	140
Уровень напряжения	ВН	0	0
	СН1	2	2
	СН2	92	92
	НН	46	46
Категория надежности потребителей	Первая	0	0
	Вторая	0	0
	Третья	140	140
Тип потребителей	Физические лица	41	41
	Юридические лица	99	99

##### 1.2. Количество точек поставки

Показатели		Год	
		2016	2017
Количество точек поставки	Физические лица	41	0
	Юридические лица	330	377
Точки поставки, оборудованные приборами учета электрической энергии	Физические лица	41	0
	Юридические лица	325	377
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	Физические лица	0	0
	Юридические лица	64	84
Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома		0	0
Бесхозные объекты электросетевого хозяйства		0	0

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

### Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

п/п	Показатели	Значение показателя		
		2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительность нарушения электроснабжения потребителей ( Psaidi )	0,6737	0,9085	134,8%
	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
	СН1 (35-60 кВ)	0	0	
	СН2 (1-20 кВ)	0,6737	0,9085	134,8%
	НН (до 1 кВ)	0	0	
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( Psaifi )	2,6214	0,5888	22,4%
	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
	СН1 (35-60 кВ)	0	0	
	СН2 (1-20 кВ)	2,6214	0,5888	22,4%
	НН (до 1 кВ)	0	0	
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 )	0	0	
	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
	СН1 (35-60 кВ)	0	0	
	СН2 (1-20 кВ)	0	0	
	НН (до 1 кВ)	0	0	
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 )	0	0	
	ВН (110 кВ и выше)	0	0	
	СН1 (35-60 кВ)	0	0	
	СН2 (1-20 кВ)	0	0	
	НН (до 1 кВ)	0	0	
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	

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

п/п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, П <sub>SAIDI</sub>				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, П <sub>SAIFI</sub>				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), П <sub>SAIDI,план</sub>				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), П <sub>SAIFI,план</sub>				Показатель качества оказания услуг по передаче 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)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	СР 1																	-	-
2	СР 2																	-	-
3	СР 3																	-	-
4	СР 4			0,9085				0,5888				0				0		-	-
5	СР 5																	-	-
6	СР 6																	-	-
7	СР 7																	-	-
8	СР 8																	-	-
	Всего по сетевой организации			0,9085				0,5888				0				0		-	-



#### 4. Качество обслуживания

4.1 Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, 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.

п/п	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		
		2 016	2017	Динамика изменения показателя	2 016	2017	Динамика изменения показателя	2 016	2017	Динамика изменения показателя	2 016	2017	Динамика изменения показателя	2 016	2017	Динамика изменения показателя
1.	Всего обращений потребителей, в том числе:	11	44	0%	0	0	0%	0	0	0%	128	302	136%	0	0	0%
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	1	3	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.2.	осуществление технологического присоединения	10	41	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	128	302	136%	0	0	0%
1.4.	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.6.	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.	Жалобы	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.2.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.3.	качество электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.4.	осуществление технологического присоединения	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.5.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.6.	качество обслуживания потребителей	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.7.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.8.	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.	Заявка на оказание услуг	33	80	142%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.1.	по технологическому присоединению	33	80	142%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	3	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	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%

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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	Общество с ограниченной ответственностью "МегионЭнергоНефть"	Административное здание	628684, Автономный округ Ханты-Мансийский автономный округ - ЮГРА, г.Мегион, ул.Заречная, 26	приемная т/ф (34643)41959, (34643) 41594, Energy@mng.slavneft.ru	рабочие дни с 08.00 до 12 часов с 13.00 до 17.00 часов	Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам к электрическим сетям ООО "МЭН". Недискриминационный доступ к услугам по передаче электрической энергии и оказание этих услуг.	44	15	5	0

#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-34643-4-15-49, 4-15-46,4-19-70
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
2.1.	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.	0

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.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего - "коммерческий учет электрической энергии".

Обращений, содержащих жалобу не поступало.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг - "по технологическому присоединению".

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

4.6. Социально уязвимых групп населения нет.

**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.**

п/п	Тема опросов	Результат опроса	
1	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	33
		нет	0
2	Консультации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялись в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	33
		нет	0
3	Укажите наиболее удачный для Вас способ подачи заявок:	Очное обслуживание ( личный контакт)	17
		С использованием телефонной связи (заочное обслуживание)	9
		С использованием сети Интернет (заочное обслуживание)	15
		С использованием почтовой связи (заочное обслуживание)	0
4	Указана информация о сетевой организации в договоре энергоснабжения, заключенном Вами с гарантирующим поставщиком или энергосбытовой организации?	да	33
		нет	0
5	В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	1
		нет	32
6	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в сетевую организацию?	да	1
		нет	32
7	Знаете ли Вы, куда обращаться в случае внезапного отключения электрической энергии?	да	33
		нет	0
8	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	33
		нет	0
9	Укажите наиболее удачный для Вас способ взаимодействия с сетевой организацией:	Очное обслуживание ( личный контакт)	17
		С использованием телефонной связи (заочное обслуживание)	17
		С использованием сети Интернет (заочное обслуживание)	14
		С использованием почтовой связи (заочное обслуживание)	0

4.9. Информация по обращению потребителей

п/п	Идентификационный номер	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащих жалобу						Обращения потребителей, содержащих заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				Онлайн-форма	Письменный вариант	Прочие	Устные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные	Письменные
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
		2017		41	0	0	0	302	3	41	302	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	3	0	0	346	0	0	0	0