

Информация о качестве обслуживания потребителей ГУП «Московский метрополитен» услуг за 2019 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ГУП «Московский метрополитен» в границах балансовой принадлежности.

1.2. Информация о количестве точек поставки в границах балансовой принадлежности и оснащенности приборами учета

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

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.

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

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

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 не востребовавшейся мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2019 году.

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

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен».

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен».

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию, 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.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

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.

- 4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.
- 4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).
- 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.
- 4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

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.

| № п.п. | Наименование | 2018 | 2019 | Изменение, % (-/+) |
|-------------|---------------------------------------|------|------|--------------------|
| 1.1. | Количество потребителей, всего | 1405 | 1830 | 30% |
| | В т.ч. по уровню напряжения | | | |
| | СН2 | 81 | 92 | 14% |
| | НН | 1324 | 1738 | 11% |
| | По 3 категории надежности | 1405 | 1830 | 30% |

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.

| № п.п. | Наименование | 2018 | 2019 | Изменение, % (-/+) |
|-------------|------------------------------------|------|------|--------------------|
| 1.2. | Количество точек поставки | 1405 | 1830 | 30% |
| | в т.ч. оборудовано приборами учета | 1365 | 1790 | 31% |
| | в т.ч. юридические лица | 1405 | 1830 | 30% |

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.

| № п.п. | Наименование | 2018 | 2019 | Изменение, % (-/+) |
|-------------|---|-------|-------|--------------------|
| 1.3. | Информация об объектах электросетевого хозяйства | | | |
| | длина воздушных линий (далее - ВЛ) в т.ч. | 0 | 0 | 0 |
| | ВН | 0 | 0 | 0 |
| | СН1 | 0 | 0 | 0 |
| | СН2 | 0 | 0 | 0 |
| | НН | 0 | 0 | 0 |
| | длина кабельных линий (далее - КЛ) в т.ч. | 11988 | 12046 | 0,48% |
| | ВН | 0 | 0 | 0 |
| | СН1 | 0 | 0 | 0 |
| | СН2 | 2984 | 3041 | 1,9% |
| | НН | 9004 | 9004 | 0 |
| | количество подстанций | 403 | 418 | 3,72% |
| | 110 кВ, | 0 | 0 | 0 |
| | 35 кВ, | 0 | 0 | 0 |
| | 6(10) кВ | 403 | 418 | 3,72% |

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 | | |
|-----|--|---------------------------|------|-------------------------------|
| | | 2018 | 2019 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI}) | 0 | 0 | - |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | - |
| 1.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | - |
| 1.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | - |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | - |
| 2 | Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI}) | 0 | 0 | - |
| 2.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | - |
| 2.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | - |
| 2.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | - |
| 2.4 | 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) (Π_{SAIDI} , план) | 0 | 0 | - |
| 3.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | - |
| 3.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | - |
| 3.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | - |
| 3.4 | 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) (Π_{SAIFI} , план) | 0 | 0 | - |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | - |
| 4.2 | СН1 (35 - 60 кВ) | 0 | 0 | - |
| 4.3 | СН2 (1 - 20 кВ) | 0 | 0 | - |

| | | | | |
|-----|---|---|---|---|
| 4.4 | 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.

| 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 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 | Служба электроснабжения Дирекции инфраструктуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| | Всего по сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |

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

| № п/п | Наименование работ |
|-------|--|
| 1 | Выполнение работ по замене по замене 483 км кабельных линий 10 кВ и 825 В |
| 2 | Выполнение работ по оборудованию средствами цифровой защиты и автоматики совмещенной тягово-понижительной подстанции (СТП-225) |
| 3 | Выполнение работ по ведению технического надзора по замене кабелей 10 кВ и 825 В |
| 4 | Выполнение работ по оборудованию цепей защиты 825В тяговой подстанции Т-34 тиристорными блоками с короткозамыкателем |

| | |
|----|--|
| 5 | Выполнение работ по разработке проектной и рабочей документации на комплексное оснащение устройствами автоматической пожарной защиты объектов метрополитена |
| 6 | Оказание услуг на проведение государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий объекта: "Модернизация систем электроснабжения и освещения Смоленского (Киевского) метромоста" |
| 7 | Поставка измерителя параметров трансформации "Коэффициент 1.1" с комплектом кабелей (изоляция силикон) или эквивалент |
| 8 | Разработка проектно-сметной документации по объекту: "Автоматизированная система управления объектами Службы электроснабжения Серпуховско-Тимирязевской линии от станции Петровско-Разумовская до станции Савеловская" |
| 9 | Корректировка тягового расчета контактной сети 825В проектной документации «Усиление сетей 825В и замена оборудования, выработавшего нормативные сроки на подстанциях Таганско-Краснопресненской линии метрополитена |
| 10 | Выполнение работ по замене кабелей -825В на СТП-816 |

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения.

Невостробованная мощность для осуществления технологического присоединения отсутствует.

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

В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде создан отдел клиентского сервиса для обращения потребителей за услугой по технологическому присоединению.

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

Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся услуг по технологическому присоединению отсутствует.

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 | 864 | 457 | -47% | 17 | 39 | 129,5% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен | 864 | 457 | -47% | 17 | 39 | 129,5% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|-----|-----|-------|----|----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 649 | 605 | -6,7% | 6 | 10 | 66,7% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 10 | 10 | 0% | 10 | 10 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

Льготный тариф на подключение к электрическим сетям ГУП «Московский метрополитен» – 550 руб.
 Стандартизированная тарифная ставка за один договор составляет - 30963,63 руб. без НДС.

| | | | | |
|--|------------------------|----------------------------|--|--------------------------|
| Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт | 15 кВт (0,4 кВ) | до 150 кВт (0,4 кВ) | 250 кВт (ВЛ 10 кВ, КЛ 0,4 кВ) * | 670 кВт (10 кВ) * |
|--|------------------------|----------------------------|--|--------------------------|

| 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 | 30 963,63 | 550 | 30 963,63 | 30 963,63 | 7 407 381,59 | 3 719 172,61 | 8 170 361,85 | 4 100 662,74 |
| | | ВЛ | 30 963,63 | 550 | 30 963,63 | 30 963,63 | 2 402 455,39 | 1 216 709,51 | 7 297 004,59 | 3 663 984,11 |
| | Нет | КЛ | 30 963,63 | 550 | 30 963,63 | 30 963,63 | 6 265 056,59 | 3 148 010,11 | 2 133 487,65 | 1 082 225,64 |
| | | ВЛ | 30 963,63 | 550 | 30 963,63 | 30 963,63 | 1 260 130,39 | 645 547,01 | 1 260 130,39 | 645 547,01 |
| 750 | Да | КЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 10 524 428,07 | 5 277 695,85 | 9 221 623,85 | 4 626 293,74 |
| | | ВЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 3 017 038,75 | 1 524 001,19 | 7 911 587,95 | 3 971 275,79 |
| | Нет | КЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 9 382 103,07 | 4 706 533,35 | 3 184 749,65 | 1 607 856,64 |
| | | ВЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 1 874 713,75 | 952 838,69 | 1 874 713,75 | 952 838,69 |
| 1000 | Да | КЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 13 641 474,55 | 6 836 219,09 | 10 272 885,85 | 5 151 924,74 |
| | | ВЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 3 631 622,13 | 1 831 292,88 | 8 526 171,33 | 4 278 567,48 |
| | Нет | КЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 12 499 149,55 | 6 265 056,59 | 4 236 011,65 | 2 133 487,64 |
| | | ВЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 2 489 297,13 | 1 260 130,38 | 2 489 297,13 | 1 260 130,38 |
| 1250 | Да | КЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 16 758 521,03 | 8 394 742,33 | 11 324 147,85 | 5 677 555,74 |
| | | ВЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 4 246 205,51 | 2 138 584,57 | 9 140 754,71 | 4 585 859,17 |
| | Нет | КЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 15 616 196,03 | 7 823 579,83 | 5 287 273,65 | 2 659 118,64 |
| | | ВЛ | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 30 963,63 | 3 103 880,51 | 1 567 422,07 | 3 103 880,51 | 1 567 422,07 |

* Стоимость технологического присоединения указана ориентировочная. Точная стоимость рассчитывается после разработки проекта присоединения.

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.

| 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 потребителей, в том числе: | 864 | 457 | -47,1% | - | - | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 864 | 457 | -47,1% | - | - | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 1.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | очный | очный | г. Москва ул. Щепкина, 49а, оф. 211 | er@mosmetro.ru info@mosmetro.ru | 8.00-17.00 | Технологическое присоединение | 497 | 30 | 5 | - |

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 | 8-499 321 67-93 8-499-321-67-99 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | - |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | - |
| 2.2 | 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. | - |

| | | | |
|---|--|------|---|
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | - |
|---|--|------|---|

4.4. Категория обращений «на осуществление технологического присоединения», в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2019 году наибольшее количество обращений было зарегистрировано в категории «Осуществление технологического присоединения», количество которых составило 457, обращений с жалобами поступило 0.

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

Дополнительные услуги потребителям, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций, 2019 году не оказывались.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

В 2019 году потребителей из категорий пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан обслуживали вне очереди.

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.

Анализ анкетирования потребителей услуг по осуществлению технологического присоединения.

| | Показатель | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------|--|------------|-----------|----------|----------|----------|
| 1 | Качество обслуживания в офисе | 216 | 32 | 2 | 0 | 0 |
| 1.1. | Внутреннее оснащение офиса для приема потребителей | 24 | 11 | 1 | 0 | 0 |
| 1.2. | Время ожидания специалиста | 59 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 1.3. | Культура общения сотрудников | 69 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 1.4. | Компетентность и грамотность сотрудников | 64 | 8 | 1 | 0 | 0 |
| 2. | Технологическое присоединение | 203 | 38 | 9 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|------|--|-----|----|---|---|---|
| 2.1. | Сроки подготовки проекта договора | 97 | 12 | 2 | 0 | 0 |
| 2.2. | Своевременность выполнения работ по договору | 106 | 26 | 7 | 0 | 0 |

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

Мы стараемся сделать обслуживание оперативным. В 2019 году создан отдел клиентского сервиса для улучшения качества обслуживания потребителей услуг сетевой организации в рамках осуществления технологического присоединения. Информацию об отделе клиентского сервиса можно получить по телефону 8-499-321-67-99.

На официальном сайте размещены актуализированные паспорта услуг с учетом внесенных изменений в действующее законодательство. Основной формой обслуживания потребителей является очное обслуживание.