

Информация о качестве обслуживания потребителей
АО Магаданэлектросеть услуг 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.

Кол-во потребителей МЭС					
ФЛ		ЮЛ (ИП)		Всего	
2023 год	2024 год	2023 год	2024 год	2023 год	2024 год
38 845	45 470	2 870	2 771	41 715	48 241

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.

Количество точек потребления по уровню напряжения									
низкое напряжение (НН)									
ФЛ				ЮЛ				Всего	
2023 год	Из них имели ИПУ (с СКУЭ)	2024 год	Из них имели ИПУ (с СКУЭ)	2023 год	Из них имели ИПУ (с СКУЭ)	2024 год	Из них имели ИПУ (с АСКУЭ)	2023 год	2024 год
43786	42190 (25504)	45367	44227 (16620)	7662	3545 (998)	6909	4405 (1000)	51448	52276

Количество точек потребления по уровню напряжения							
среднее напряжение (СН2)							
ФЛ		ЮЛ				Всего	
2023 год	2024 год	2023 год	Из них имели ИПУ (с АСКУЭ)	2024 год	Из них имели ИПУ (с АСКУЭ)	2023 год	2024 год
-	-	1312	1256 (430)	1489	1446 (511)	1312	1489

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства Общества:
-длина ВЛ-6-10 кВ – 223,0 км;

- длина ВЛ-0,4 кВ – 320,1 км;
- длина КЛ-6-10 кВ – 358,1 км;
- длина КЛ-0,4 кВ – 378,85 км;
- количество ТП-6-10/0,4 кВ – 363 шт.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства Общества:

- ВЛ-6-10 кВ – 34,2 %;
- ВЛ-0,4 кВ – 42,5 %;
- КЛ-6-10 кВ – 45,1 %;
- КЛ-0,4 кВ – 48,8 %;
- ТП-6-10/0,4 кВ – 40,1 %.

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		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ()	0,3589	0,2004	-44,16
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0439	0,0233	-46,92
1.4	НН (до 1 кВ)	0,3150	0,1771	-43,77
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ()	0,0876	0,1016	15,98
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0131	0,0128	-2,29
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0745	0,0888	19,19
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)	0,7295	0,8223	12,72

	()			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0899	0,1071	19,13
3.4	НН (до 1 кВ)	0,6396	0,7152	12,29
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) ()	0,1582	0,1935	22,31
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,0202	0,0242	19,80
4.4	НН (до 1 кВ)	0,1380	0,1693	22,68
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 прекращения передачи электрической энергии,				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				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),				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	РРС	-	-	0,0233	0,1771	-	-	0,0128	0,0888	-	-	0,1071	0,7152	-	-	0,0242	0,1693	0,1016	Модернизация оборудования
2																			
...																			
n	Всего по сетевой организации	-	-	0,0233	0,1771	-	-	0,0128	0,0888	-	-	0,1071	0,7152	-	-	0,0242	0,1693	0,1016	Модернизация оборудования

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

№ п/п	Наименование мероприятий	Количество
1	Замена неизолированного провода ВЛ 6-10 кВ на СИП, км	1,9
2	Замена изоляторов, шт.	296
3	Замена опор, шт.	41
4	Ремонт ТП, РП, шт.	86
5	Ремонт трансформаторов, шт.	29
6	Расчистка трасс, га	2,4
7	Расширение трасс, га	---

Для обеспечения бесперебойного электроснабжения потребителей при технологических нарушениях и выполнении плановых ремонтов ремонтные бригады укомплектованы резервными источниками системами электроснабжения (РИСЭ).

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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 размещена на официальном сайте АО «Магаданэлектросеть» во вкладке «Раскрытие информации» - «Сведения о наличии свободной трансформаторной мощности на 01.01.2025 г». Изменение трансформаторной мощности АО «Магаданэлектросеть» – одно из условий стратегии комплексного развития инфраструктуры городского пространства.

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

В целях повышения качества оказываемых услуг по технологическому присоединению:

- на официальном сайте АО «Магаданэлектросеть» во вкладке «Технологические присоединения» постоянно проводится работа по обновлению нормативно-правовых актов, форм типовых документов.

- на стендах Центра размещены инструкции по Правилам технологического присоединения в соответствии с нормативными документами, периодически производится обновление информации в связи с изменениям в законодательстве РФ по вопросам электроэнергетики.

Данные меры направлены на снижение сроков технологического присоединения к электрическим сетям.

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

В АО «Магаданэлектросеть» определены должностные лица, ответственные за своевременное рассмотрение заявок на ТП, подготовку документов, ответов на запросы, поступающие на предприятие.

	числе:																
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	10	12	20	16	21	31	31	28	-10	42	22	-48	0	0	0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	298	304	2	85	92	8	10	11	10	8	2	-75	0	0	0	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	343	212	-38	46	87	89	7	13	86	4	2	-50	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:	1	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7.1	по вине сетевой организации	1	2	100	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	
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	267	301	13	210	278	32	330	521	58	242	331	37	0	0	0	

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 в эксплуатацию предусмотренных настоящим пунктом) (с 01.01.2024 г. по 31.12.2024г.).

<p>Категории Заявителей</p>	<p>Физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет не более 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) и которые используют указанные устройства для своих личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности)</p>		
<p>Условия технологического присоединения</p>	<p>1. уровень напряжения 0,4 кВ и ниже, 2. расстояние до границ участка заявителя составляет не более 300 м в городах и ПГТ и не более 500 м в сельской местности, 3. первая заявка на ТП, либо с момента подачи последней заявки, по льготным условиям, прошло 3 года, 4. категория надежности - III</p>	<p>1. при заключении договора членом малоимущей семьи (одиноко проживающим гражданином), среднедушевой доход которого ниже величины прожиточного минимума, определенным в соответствии с ФЗ "О прожиточном минимуме в РФ", а также лицам указанным: 2. в статьях 14 - 16, 18 и 21 ФЗ "О ветеранах", 3. в статье 17 ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", 4. в статье 14 Закона РФ "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС", 5. в статье 2 ФЗ "О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне", 6. в части 8 статьи 154 ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации", 7. в статье 1 ФЗ "О социальной защите граждан РФ, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча", 8. в пункте 1 и абзаце 4 п. 2 постановления Верховного Совета РФ от 27 декабря 1991 г. N 2123-1 "О распространении действия Закона РСФСР "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" на граждан из подразделений особого риска", 9. в Указе Президента Российской Федерации от 5 мая 1992 г. N 431 "О мерах по социальной поддержке многодетных семей".</p>	<p>1. уровень напряжения не более 15 кВт включительно 2. расстояние до границ участка заявителя составляет более 300 м в городах и ПГТ и не более 500 м в сельской местности 3. ранее уже была подана заявка на ТП, либо с момента подачи последней заявки, по льготным условиям, прошло 3 года, 4. категория надежности - III</p>

Стоимость технологического присоединения	определяется в размере минимального из следующих значений: 1. стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением стандартизированных тарифных ставок; 2. стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением льготной ставки за 1 кВт запрашиваемой максимальной мощности		
В соответствии с приказом ДЦиТ № 57-1/э от 29.12.2023г. (размер ставки без учета НДС)			
C1	10056,61	10056,61	10056,61
C8.1.1	32563,95	32563,95	32563,95
C8.2.1	39253,23	39253,23	39253,23
C8.2.2	75499,83	75499,83	75499,83
В соответствии с приказом ДЦиТ № 57-2/э от 29.12.2023г. (размер ставки с учетом НДС)			плюс 100 % стоимости мероприятий "Последней мили"
льгота с 01.01.2024 по 30.06.2024	4456,27 руб. за 1 кВт	1114,07 руб. за 1 кВт	
льгота с 01.07.2024 по 31.12.2024г.	5570,34 руб. за 1 кВт	1114,07 руб. за 1 кВт	-
	-	-	
Категории Заявителей	Физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет не более 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)		
В соответствии с приказом ДЦиТ № 57-1/э от 29.12.2023г. (размер ставки без учета НДС)			
C1		13848,92	
C8.1.1		32563,95	
C8.2.1		39253,23	
C8.2.2		75499,83	
			плюс 100 % стоимости выполнения мероприятий "Последней мили"

Категории Заявителей	Юридические лица или индивидуальные предприниматели в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, мощность которых составляет до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	
Условия технологического присоединения	1. уровень напряжения 0,4 кВ и ниже, 2. расстояние до границ участка заявителя составляет не более 200 м в городах и ПГТ и не более 300 м в сельской местности, 3. первая заявка на ТП, либо с момента подачи последней заявки, по льготным условиям, прошло 3 года, 4. категория надежности - III	1. уровень напряжения выше 0,4 кВ, 2. расстояние до границ участка заявителя составляет более 200 м в городах и ПГТ и более 300 м в сельской местности, 3. ранее уже была подана заявка, которая не была аннулирована в целях ТП энергопринимающих устройств (объектов электроснабжения) при условии, что со дня заключения такого договора не истекло 3 года, 4. категория надежности I, II.
Стоимость технологического присоединения	определяется в размере следующих значений: 1. стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением стандартизированных тарифных значений	
В соответствии с приказом ДЦиТ № 57-1/э от 29.12.2023г. (размер ставки без учета НДС)		
C1	10056,61	10056,61
C8.1.1	32563,95	32563,95
C8.2.1	39253,23	39253,23
C8.2.2	75499,83	75499,83
	-	плюс 100 % стоимости выполнения мероприятий "По
Категории Заявителей	Юридические лица (индивидуальные предприниматели) физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет свыше 150 кВт (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) (за исключением лиц, указанных в пунктах 12.1 - 14 Правил)	
Стоимость технологического присоединения	определяется в размере следующих значений: 1. стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением стандартизированных тарифных значений	
В соответствии с приказом ДЦиТ № 57-1/э от 29.12.2023г. (размер ставки без учета НДС)		
C1	13848,92	
C8.1.1	32563,95	

C8.2.1		39253,23	
C8.2.2		75499,83	
C8.2.3.		273514,9	
	плюс 100 % стоимости выполнения мероприятий "Последней мили"		
Категории Заявителей	Физические лица в целях технологического присоединения объектов микрогенерации , в том числе за одновременное технологическое присоединение энергопринимающих устройств заявителей - физических лиц, максимальная мощность которых не превышает 15 кВт включительно (с учетом присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), и объектов микрогенерации		
Условия технологического присоединения	<p>1.уровень напряжения 0,4 кВ и ниже, 2. расстояние до границ участка заявителя составляет не более 300 м в городах и ПГТ и не более 500 м в сельской местности, 3. первая заявка на ТП, либо с момента подачи последней заявки, по льготным условиям, прошло 3 года, 4. категория надежности - III</p>	<p>1.при заключении договора членом малоимущей семьи (одиноко проживающим гражданином), среднедушевой доход которого ниже величины прожиточного минимума, определенным в соответствии с ФЗ "О прожиточном минимуме в РФ", а также лицам указанным: 2.в статьях 14 - 16, 18 и 21 ФЗ "О ветеранах", 3. в статье 17 ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", 4. в статье 14 Закона РФ "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС", 5. в статье 2 ФЗ "О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне", 6. в части 8 статьи 154 ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации", 7. в статье 1 ФЗ"О социальной защите граждан РФ, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча", 8. в пункте 1 и абзаце 4 п. 2 постановления Верховного Совета РФ от 27 декабря 1991 г. N 2123-1 "О распространении действия Закона РСФСР "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" на граждан из подразделений особого риска", 9. в Указе Президента Российской Федерации от 5 мая 1992 г. N 431 "О мерах по социальной поддержке многодетных семей".</p>	<p>1.уровень напряжения 2. расстояние до границ участка составляет более 300 м в городах и ПГТ и не более 500 м в сельской местности, 3. ранее уже была подача заявки, но договор не был аннулирован, 4. категория надежности - III</p>
Стоимость технологического присоединения	<p>определяется в размере минимального из следующих значений: 1. стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением стандартизированных тарифных ставок; 2. стоимость мероприятий по технологическому присоединению, рассчитанная с применением льготной ставки за 1 кВт запрашиваемой максимальной мощности</p>		
	В соответствии с приказом ДЦиТ № 57-1/э от 29.12.2023г. (размер ставки без учета НДС)		
C1	10056,61	10056,61	13848,83

C8.1.1	32563,95	32563,95	32563,
C8.2.1	39253,23	39253,23	39253,
C8.2.2	75499,83	75499,83	75499,
В соответствии с приказом ДЦиТ № 57-2/э от 29.12.2023г. (размер ставки с учетом НДС)			
льгота с 01.01.2024 по 30.06.2024	4456,27 руб. за 1 кВт	1114,07 руб. за 1 кВт	-
льгота с 01.07.2024 по 31.12.2024г.	5570,34 руб. за 1 кВт	1114,07 руб. за 1 кВт	

4. Качество обслуживания

4.1 Информация о категории обращений потребителей.

№ 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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	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:	7 973	12 917	62,0	5230	10176	94,6	3167	1067	-66,3	210	101	-51,9	0	0	0
1.1.	оказание услуг электроснабжения	1 044	3 688	253,3	522	3285	529,3	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	363	300	-17	0	0	0	285	353	24	0	0	0	0	0	0
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	356	195	-45,2	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0
1.4.	качество обслуживания	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	861	1 586	84,2	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0
1.6.	прочее	4 546	4 354	-4,2	4708	6891	46,4	291	860	195,5	134	94	-29,9	0	0	0
2	Жалобы	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0
2.1.	оказание услуг электроснабжения, в том	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0

	числе:															
2.1.1.	качество услуг электроснабжения	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0
2.1.2.	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	4	1	-75	3	12	300	0	0	0
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0
2.6.	прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0
3.	Заявка на оказание услуг	803	2 794	247,9	0	0	0	2876	207	-92,8	76	7	-90,8	0	0	0
3.1.	по технологическому присоединению	170	102	-40,0	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0
3.2.	на заключение договора электроснабжения	431	309	-28,3	0	0	0	0	0	0,0	0	0	0,0	0	0	0
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	202	2 294	1035,6	0	0	0	137	0	100,0	0	0	0,0	0	0	0
3.4.	прочее	0	89	0,0	0	0	0	2739	207	-92,4	76	7	0,0	0	0	0

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	Служба сбыта электроэнергии	Центр очного обслуживания клиентов (ЦООК), прием граждан	685000, г. Магадан, ул. Транспортная, 6	8(4132)633395, main@oaomes.ru	понедельник - пятница с 8-30 до 18-00 без перерыва на обед суббота с 9-00 до 16-00 без перерыва на обед	1. Обслуживание потребителей (очные и заочные консультации). 2. Прием, регистрация и обработка заявок. 3. Выдача и регистрация документов. 4. Заочное обслуживание потребителей. 5. Заключение договоров энергоснабжения.	17029	10-15 мин	4 мин	0
2	СЦ АО «Магаданэлектросеть»	Сервисный центр	ул. Советская, 15	84132639832; 89140300423	понедельник - пятница с 8-30 до 17-00 перерыв с 13-00 до 14-00 пятница с 8-30 до 14-30	1. Обслуживание потребителей (очные и заочные консультации). 2. Прием, регистрация и обработка заявок на тех.присоединение. 3. Заключение договоров тех.присоединение. 4. Контроль выполнения сторонами условий договора.	1385	15-20	5-10	0

						<p>5. Прием заявлений о продлении срока действия и восстановлении ранее выданных ТУ и прочей документации</p> <p>6. Прием заявлений на переоформление документов для заключения договоров на электроснабжение с субъектами розничного рынка.</p> <p>7. Оформление заявок на проведение работ согласно перечню платных услуг.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	ЦОК	Сервисный центр
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	84132200600 84132201060	89140300423 84132639832
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	58 871	7440
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	42 356	7415
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	6 339	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:20	1:12
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5:00	6:00

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу и 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



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

№ п/п	Вид услуги
1.	Организация учета электроэнергии
2.	Установка и замена приборов (измерительных комплексов, систем) учета
3.	Проверка приборов (измерительных комплексов, систем) учета электроэнергии, с контролем метрологических характеристик (по желанию потребителя)
4.	Консультационные и справочные услуги

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.

Для удобства клиентов и заявителей расширяются услуги, предоставляемые через согласование по телефонной связи, развиваются мобильные сервисы, позволяющие получить доступ к услугам компании не выходя из дома, в любом месте и в любое время:

- выделение телефонных номеров, в том числе для круглосуточного использования;
- личный кабинет потребителя, где можно передавать показания приборов учета электроэнергии, посмотреть состояние и детализацию лицевого счета, осуществить онлайн оплату, ежемесячно получать счет на оплату потребленной электроэнергии на адрес электронной почты, направить информацию и(или) обращение в письменном виде;

- возможность установить на телефон мобильное приложение АО «Магаданэлектросеть».

Сервис услуг будет дополнительно расширяться.

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.

В 2023 году в Сервисном центре АО «Магаданэлектросеть» проводилось анкетирование заявителей – потребителей с целью определения оценки качества предоставляемых услуг и выявления проблемных мест в работе по технологическому присоединению абонентов и оказанию прочих услуг в рамках работы Общества.

Таблица – Результаты анкетирования потребителей – заявителей за 2024 г.

№	Категории	итого по категориям					% от общего количества				
		крайне не доволен, возникли конфликтные ситуации	не доволен	доволен, в пределах нормы	очень доволен	доволен огромное спасибо	крайне не доволен, возникли конфликтные ситуации	не доволен	доволен, в пределах нормы	очень доволен	доволен, огромное спасибо
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	0	0	4	19	22	0	0	8,89	42,2	48,888
2	Часы работы	1	3	7	19	15	2	7	15,6	42,2	33,333
3	Компетентность сотрудников, принявших заявку	0	0	4	15	30	0	0	8,16	30,6	61,224
4	Время ожидания при подачи заявки (допустимо не более 30 минут)	0	0	3	19	23	0	0	6,67	42,2	51,111
5	Доступность информационно-справочных документов	0	0	3	24	18	0	0	6,67	53,3	40
6	Удобство способа оплаты услуг	0	0	4	15	26	0	0	8,89	33,3	57,777
7	Консультирование по интересующим вопросам	0	0	3	14	27	0	0	6,82	31,8	61,363
8	Уровень оснащения мест приема	0	0	4	17	24	0	0	8,89	37,8	53,333
9	Срок подготовки проекта договора	0	1	10	18	16	0	2	22,2	40	35,555
10	Стоимость услуги	0	4	20	11	10	0	9	44,4	24,4	22,222
11	Сроки выполнения работ со стороны АО "МЭС"	1	5	10	15	14	2	11	22,2	33,3	31,111
12	Качество выполнения работ по договору	0	1	5	16	23	0	2	11,1	35,6	51,111

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

№ п/п	Номер и наименование мероприятия
1	<p>Сокращение времени обслуживания на оказание услуг АО "Магаданэлектросеть":</p> <p>а) организация электронного документооборота с потребителями в системе Диадок, в том числе по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заключению договора электроснабжения; - внесению изменений в договор электроснабжения; - предоставлению платежных документов контрагентам, в том числе в .xml формате; <p>б) организация автоматизированной системы контроля учета электрической энергии потребителям, с обеспечением удаленного снятия показаний, проверкой учета электропотребления счетчиком (измерительным комплексом, системой учета - далее прибор учета), с предоставлением информации потребителям;</p> <p>в) развитие удаленных сервисов приема показаний приборов учета от потребителя;</p> <p>г) контрольное снятие показаний, проверка приборов учета (в том числе перед демонтажом), допуск в эксплуатацию;</p> <p>д) проверка схемы электроснабжения и учета электропотребления энергопринимающих устройств абонентов;</p> <p>е) информирование потребителей об аварийных ситуациях, ремонтных и профилактических работах в электрических сетях, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору;</p> <p>ж) согласование мест установки прибора учета электрической энергии (мощности) (далее - ПУ), схемы подключения ПУ и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности), а также метрологических характеристик ПУ;</p> <p>з) контроль показателей качества электрической энергии в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электрической энергии к электрическим сетям;</p> <p>и) проведение контрольных, внеочередных и иных замеров, нагрузок и уровней напряжения на объектах потребителя и объектах электросетевого хозяйства АО "Магаданэлектросеть".</p>
2	<p>Организация очного обслуживания клиентов согласно Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 186.</p>
3	<p>Организация заочного обслуживания клиентов согласно Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго от 15.04.2014 № 18.</p>
4	<p>Круглосуточный доступ к телефонному обслуживанию.</p>
5	<p>Организация удобного удаленного доступа, интерфейса и инструментария с интуитивно понятным для потребителя электронным (интерактивным) обслуживанием в сети «Интернет».</p>
6	<p>Наличие на официальном сайте компании личного кабинета для различных категорий потребителей услуг.</p>
7	<p>Расширение системы оплаты услуг, в том числе через сайт Общества, личный кабинет, мобильное приложение, посредством удаленных офисов банков (в том числе онлайн), через отделения почты России и т.п.</p>

В целях повышения качества обслуживания потребителей АО «Магаданэлектросеть» в 2024 году проведены следующие мероприятия:

- расширен спектр услуг в «Личном кабинете» потребителя на сайте Общества и подготовлен проект мобильного приложения;
- на стендах Центра размещены инструкции по Правилам технологического присоединения в соответствии с нормативными документами, периодически производится обновление информации в связи с изменениями в законодательстве РФ по вопросам электроэнергетики;
- расширен Перечень платных услуг, предоставляемых Обществом;
- проведено анкетирование с целью оценки удовлетворенности потребителями качества оказываемых услуг по технологическому присоединению. Общий уровень положительной оценки работы АО «Магаданэлектросеть» составил более 96%;
- закончена работа по автоматизации процесса обслуживания потребителей в части хранения предоставленной информации и регистрации данных.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Для осуществления заочного обслуживания потребителей на сайте имеется сервис [Интернет приемная](#), позволяющая получить ответы на возникшие вопросы по электроснабжению, порядку передачи показаний, способам оплаты электроэнергии и многим другим, а также оставить обращение по качеству обслуживания.

Сведения о поданных заявках и заключенных договорах за 2024 г. размещены на официальном сайте Общества адресу <https://oaomes.ru/tp/04/> «Отчет по заявкам на технологическое присоединение за период с 01.01.2024 по 31.12.2024».