

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг  
ООО «АСК» за 2022 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	0	25			
	СН1	0	4	5			
	СН2	0	96	442			
	НН	0	36	419			3095

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	%
4122	4093	3305	80,17	833	804	410	49,22	194	194	60	30,9	3095	2835	91,59

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.

## 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) 2021	( N ) 2022	Динамика изменения показателя
1	2			
Протяженность воздушных линий электропередачи в одноцепном выражении	км	391,898	424,458	
ВН (110 кВ и выше)	км	4,600	4,600	
СН1 (35-60 кВ)	км	9,370	9,370	
СН2 (1-20 кВ)	км	54,212	62,523	
НН (до 1 кВ)	км	323,7166	347,965	
Протяженность кабельных линий электропередачи	км	163,200	219,726	
ВН (110 кВ и выше)	км			
СН1 (35-60 кВ)	км			
СН2 (1-20 кВ)	км	144,183	151,531	
НН (до 1 кВ)	км	19,017	68,195	
Количество подстанций	шт	176	190	
ВН (110 кВ и выше)	шт	2	2	
СН1 (35-60 кВ)	шт	5	4	
СН2 (1-20 кВ)	шт	169	184	
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) 2021	( N ) 2022	Динамика изменения показателя
1	2			
Уровень физического износа воздушных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%	84	86	
СН1 (35-60 кВ)	%	75	77	
СН2 (1-20 кВ)	%	84	86	
НН (до 1 кВ)	%	81	83	
Уровень физического износа кабельных линий электропередачи				
ВН (110 кВ и выше)	%			
СН1 (35-60 кВ)	%			
СН2 (1-20 кВ)	%	75	77	
НН (до 1 кВ)	%	58	60	

Уровень физического износа подстанций				
	ВН (110 кВ и выше)	%	91	92
	СН1 (35-60 кВ)	%	88	89
	СН2 (1-20 кВ)	%	70	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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )	0,02236	1,36927	
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 ( $P_{SAIFI}$ )	0,00623	0,07642	
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) ( $P_{SAIDI, план}$ )	0,00795	0,00289	



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			1,36927	1,36927			0,07642	0,07642			0,00289	0,00289			0,00024	0,00024	0.0022	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 2022 г.

В 2022 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 невостробованной 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 2022 г. отсутствовала.

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

В 2022 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	770	5822		32	20		16	11		7	8		-			5861
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	770	5822		32	20		16	11		7	8		-			5861
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	10,8	5	15,2	5	20,3	18	24,6	21							
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	770	5817	32	21	16	9	7	6							5853
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического	1111	2569	13	24	6	2	3	3							2598

	присоединения к электрическим сетям, штуки																
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	90	75		135	120		360	360		360	430					

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								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	85 992,00	458,33	85 992,00	49 934,00	3 691 551,80	4 489 824,90	11 897 442,60	4 511 875,30
		ВЛ	85 992,00	458,33	85 992,00	49 934,00	3 079 257,80	4 183 677,90	9 969 487,80	3 547 897,90
	Нет	КЛ	85 992,00	458,33	85 992,00	49 934,00	1 574 301,80	794 824,90	2 889 962,60	1 452 655,30
		ВЛ	85 992,00	458,33	85 992,00	49 934,00	962 007,80	488 677,90	962 007,80	488 677,90
750	Да	КЛ	2 466 477,50	1 372 320,25	4 145 472,50	2 173 035,25	5 921 808,50	5 604 953,25	16 101 190,50	6 613 749,25
		ВЛ	2 460 378,50	1 369 270,75	4 139 373,50	2 169 985,75	4 391 073,50	4 839 585,75	11 281 303,50	4 203 805,75
	Нет	КЛ	2 279 922,50	1 147 635,25	2 279 922,50	1 147 635,25	3 804 558,50	1 909 953,25	7 093 710,50	3 554 529,25
		ВЛ	2 273 823,50	1 144 585,75	2 273 823,50	1 144 585,75	2 273 823,50	1 144 585,75	2 273 823,50	1 144 585,75
1000	Да	КЛ	3 197 297,00	1 737 730,00	4 876 292,00	2 538 445,00	7 160 840,00	6 224 469,00	18 436 606,00	7 781 457,00
		ВЛ	3 189 165,00	1 733 664,00	4 868 160,00	2 534 379,00	5 119 860,00	5 203 979,00	12 010 090,00	4 568 199,00
	Нет	КЛ	3 010 742,00	1 513 045,00	3 010 742,00	1 513 045,00	5 043 590,00	2 529 469,00	9 429 126,00	4 722 237,00
		ВЛ	3 002 610,00	1 508 979,00	3 002 610,00	1 508 979,00	3 002 610,00	1 508 979,00	3 002 610,00	1 508 979,00
1250	Да	КЛ	3 928 116,50	2 103 139,75	5 607 111,50	2 903 854,75	8 399 871,50	6 843 984,75	20 772 021,50	8 949 164,75
		ВЛ	3 917 951,50	2 098 057,25	5 596 946,50	2 898 772,25	5 848 646,50	5 568 372,25	12 738 876,50	4 932 592,25
	Нет	КЛ	3 741 561,50	1 878 454,75	3 741 561,50	1 878 454,75	6 282 621,50	3 148 984,75	11 764 541,50	5 889 944,75
		ВЛ	3 731 396,50	1 873 372,25	3 731 396,50	1 873 372,25	3 731 396,50	1 873 372,25	3 731 396,50	1 873 372,25



1.6	прочее (указать)	5			-			-								
2	Жалобы	-			-			-	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							
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	34			-			941	5867							
3.1	по технологическому присоединению	34			-			892	5861							
3.2	на заключение договора на оказание услуг по	-			-			49	6							

	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 svet@arhsvet.ru	9:00-18:00	Технологическое присоединение, передача электрической энергии, приём и обработка жалоб и обращений	71	12	0	-
2										

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	893
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	893
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.	0:30
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	4:00

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 2022 году в ООО «АСК» поступило 6846 обращений потребителей услуг. В целом количество заявок на оказание услуг, поступивших в 2022 году, составило 5867 шт. Основную долю поступивших в ООО «АСК» заявок на оказание услуг составили заявки на технологическое присоединение – 5861 шт. В 2022 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 2022 году ООО «АСК» не было принято заявок на дополнительные платные услуги, в том числе на ремонтно-эксплуатационное обслуживание электросетевого оборудования, на услуги по отключению-подключению потребителей, по введению ограничения (восстановлению) потребления электроэнергии, 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 Филиалом применяется индивидуальный подход к решению вопросов с учетом, в том числе, принадлежности потребителей к категории социально уязвимых групп населения.

В 2022 году компания продолжила развивать дистанционные клиентские услуги. Заочное интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с использованием официального сайта [www.ask29.ru](http://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 2022 года анкеты заполнили 156 клиентов компании, из них 75% - физические лица. По вопросам осуществления технологического присоединения обратились 93% респондентов, за дополнительными платными услугами – 1%, по вопросам качества электрической энергии обратились 1% респондентов, по вопросу установки приборов учета эл/энергии – 5%.

Клиенты компании высоко оценивают полноту информации, профессионализм и доброжелательность персонала, общие оценки по компании составили 4,7, 4,8 и 4,8 баллов (по пятибалльной шкале) соответственно.

Большинство респондентов отмечают высокий уровень скорости обслуживания потребителей. Итоговая оценка данного показателя в среднем по компании составила 4,77 балла (по пятибалльной шкале).

При оценке каналов связи, которыми пользуются клиенты компании, 60% респондентов наиболее удобным для себя указали личное обращение в офисы очного обслуживания потребителей, при этом 87% респондентов готовы воспользоваться дистанционным обслуживанием: 35% выбрали телефонную связь, 78% респондентов выбрали обращение через интернет-ресурсы и 10% - почтовую связь (клиентам была предоставлена возможность выбрать более одного вида канала связи).

Указанный результат выбора наиболее предпочтительного канала связи может быть обусловлен спецификой проведения анкетирования в офисах очного обслуживания.

С официальным сайтом компании знакомы 81% посетителей офисов очного обслуживания, принявших участие в опросе, при этом подавляющее большинство пользователей сайта (87%) 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 2022 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](http://www.ask29.ru)

#### *4.9. Информация по обращениям потребителей.*

# Информация по обращениям потребителей в ООО "АСК" за 2022 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	Почтовый адрес	Оказание услуг	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электроэнергии	Качество обслуживания потребителей	Технические работы	Прочие	Жалоба на качество услуги	Жалоба на стоимость	Жалоба на сроки	Жалоба на качество	Жалоба на обслуживание	Жалоба на персонал	Жалоба на оборудование	Заявка по технологическому проекту	Заявка на заключение договора	Заявка на организацию мероприятий	Заявка на подключение	Заявителем было получено	Заявителем было учтено	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения
			71	893	5882			15	5916	347	350	218		1						5861	6			6838			6838	8
	01-31.01.2022		9	88	953			9	953	54	22	12								953	6			1050			1050	
	01-28.02.2022		6	62	995			6	1002	23	21	11								994				1063			1063	
	01-31.03.2022		5	71	1056				1076	21	30	5								1076				1132			1132	
	01-30.04.2022		9	90	1015				1022	51	27	14								1022				1114			1114	
	01-31.05.2022		5	82	855				855	25	36	26								855				942			942	
	01-30.06.2022		3	96	930				930	30	39	30								925				1029			1029	
	01-31.07.2022		7	91	10				10	28	23	47								8				108			108	
	01-31.08.2022		6	49	8				8	15	20	20								5				63			63	
	01-30.09.2022		3	63	9				9	23	25	18								9				75			75	
	01-31.10.2022		5	73	12				12	28	35	15								1				90			90	

	01-30.11.2022		7	54	20			20	13	40	8							5				81			81		
	01-31.12.2022		6	74	19			19	36	32	12		1						8				91			91	8