

Приложение №7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания
потребителей услуг**

АО «Горэлектросеть» за 2023 год

п. 1.1. Количество потребителей (точек поставки) услуг сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и типу потребителей, а также динамика по отношению к предшествующему отчетному году (с учетом арендуемых сетей в 2023 году).

Уровень напряжения	ВН			СН-1			СН-2			НН		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Сравнение по годам												
Юридические лица	0	0	0	16	16	15	519	525	532	6544	6823	6951
Физические лица	0	0	0	0	0	0	10	10	10	33252	36945	37415

п. 1.2. Количество точек поставки * в 2023 году, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой по типу потребителей, а также динамика по отношению к предшествующему отчетному году

Уровень напряжения	Оборудованные прибором учета электрической энергии с дистанционным сбором данных, включенных в систему, шт			Оборудованные прибором учета электрической энергии с дистанционным сбором данных, не включенных в систему, шт			Без приборов учета электрической энергии, шт		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Сравнение по годам									
Юридические лица	10 713	12 282	10 713	5 142	6 020	5 142	5 830	10 906	5 830
Физические лица	60 912	71 570	60 912	10 616	118 461	10 616	8 963	3 751	8 943

* в данных учтены приборы учета по квартирам в многоквартирных жилых домах

п. 1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства АО "Горэлектросеть" по состоянию на 01.01.2024

Электрические подстанции и сети	110 кВ				35 кВ				10 кВ				0,4 кВ			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Воздушные линии*	78,46	78,46	78,46	78,46	115,31	115,31	118,89	118,89	209,09	212,53	225,86	228,31	549,73	581,81	643,91	655,89
Кабельные линии	0,24	0,24	0,24	0,24	0	0	0	0	798,17	807,58	852,67	908,28	787,66	797,12	813,2	819,83
Подстанции, трансформаторные подстанции	3	3	3	4	4	4	6	6	710	736	753	765	0	0	0	0

* - в одноцепном исполнении с учетом арендованных сетей

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.

Информация об объектах коммунальной и инженерной инфраструктуры за 2023 год в сфере электроснабжения АО "Горэлектросеть":

Показатель	Теплоснабжения	Водоснабжения	Водоотведения	Газоснабжения	Электроснабжения
Уровень бухгалтерского износа объектов коммунальной инфраструктуры (проценты)	-	-	-	-	45,65
в т.ч. износ сетей (проценты)	-	-	-	-	63,51
Уровень физического износа объектов коммунальной инфраструктуры (проценты)	-	-	-	-	37,2
в т.ч. износ сетей (проценты)	-	-	-	-	

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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () Π_{SAIDI}			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,79942	1,87673	134,76
1.4	НН (до 1 кВ)	0,80975	0,84154	3,93
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии () Π_{SAIFI}			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,80935	1,25092	54,56
2.4	НН (до 1 кВ)	0,53339	0,54280	1,76
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) () $\Pi_{SAIDI, план}$			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	4,80613	4,22494	-12,09
3.4	НН (до 1 кВ)	2,98294	3,03475	1,74
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) () $\Pi_{SAIFI, план}$			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0	0	0
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,41869	1,48524	4,69
4.4	НН (до 1 кВ)	1,26716	1,55457	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	0	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 (2023 год).

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, П _{САИД1}						Показатель средней продолжительности прекращения работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П _{САИД1, план}						Показатель средней частоты префазной передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), П _{САИФ1, 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				
																		3	4		
1	1	0	0	1,87673	0,84154	0	0	1,25092	0,54280	0	0	4,22494	3,03475	0	0	1,48524	1,55457	19	0,00855		
	Всего по сетевой организации	0	0	1,87673	0,84154	0	0	1,25092	0,5428	0	0	4,22494	3,03475	0	0	1,48524	1,55457		0,00855	20	

**Отчет об исполнении инвестиционной программы АО "Горэлектросеть"
за 2023 год, млн. рублей с НДС**

Номер группы инвестиционных проектов	Наименование инвестиционного проекта (группы инвестиционных проектов)	Идентификатор инвестиционного проекта	Объем финансирования	
			2023	
			план	факт
1	2	3	4	5
	ВСЕГО по инвестиционной программе, в том числе:	ИТОГО	230,419	210,907
0.1	Технологическое присоединение, всего	Г	0,000	0,545
0.2	Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение, всего	Г	151,638	140,274
0.3	Инвестиционные проекты, реализация которых обуславливается схемами и программами перспективного развития электроэнергетики, всего	Г	0,000	0,000
0.4	Прочее новое строительство объектов электросетевого хозяйства, всего	Г	42,115	33,589
0.5	Покупка земельных участков для целей реализации инвестиционных проектов, всего	Г	0,000	0,000
0.6	Прочие инвестиционные проекты, всего	Г	36,666	36,500
1.1	Технологическое присоединение, всего, в том числе:	Г	0,000	0,545
1.1.1	Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.1.1.1	Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей максимальной мощностью до 15 кВт включительно, всего	Г	0,000	0,000
1.1.1.2	Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей максимальной мощностью до 150 кВт включительно, всего	Г	0,000	0,000
1.1.1.3	Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей свыше 150 кВт, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.1.2.	Технологическое присоединение объектов электросетевого хозяйства, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.1.2.1.	Технологическое присоединение объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих иным сетевым организациям и иным лицам, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.1.2.2.	Технологическое присоединение к электрическим сетям иных сетевых организаций, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.1.3.	Технологическое присоединение объектов по производству электрической энергии, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.1.4	Усиление электрической сети в целях осуществления технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей и (или) объектов электросетевого хозяйства всего, в том числе:	Г	0,000	0,545
1.1.4.1	Строительство новых объектов электросетевого хозяйства для усиления электрической сети в целях осуществления технологического присоединения, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000

Номер группы инвестиционных проектов	Наименование инвестиционного проекта (группы инвестиционных проектов)	Идентификатор инвестиционного проекта	Объем финансирования	
			2023	
			план	факт
1	2	3	4	5
1.1.4.1.1	Проектирование и строительство ПС 110/10 кВ "Захаровская". КЛ-10кВ от ПС 110/10кВ "Захаровская" до ЦРП-5 для перевода нагрузки ЦРП-5 с ПС 110кВ 99 на ПС 110/10кВ "Захаровская"	F_1000001465	0,000	0,000
1.1.4.2	Реконструкция существующих объектов электросетевого хозяйства для усиления электрической сети в целях осуществления технологического присоединения, всего, в том числе:	Г	0,000	0,545
1.1.4.2.1	Реконструкция РТП-12 Западный-1 в части замены тр-ра 10/0,4кВ (инв.№АО006683) 250кВА на тр-р 400кВ (ТП-167 от 22.04.2022г., ИП Андреев К.С.)	нд	0,000	0,545
1.2	Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение всего, в том числе:	Г	151,638	140,274
1.2.1	Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение трансформаторных и иных подстанций, распределительных пунктов, всего, в том числе:	Г	76,625	84,003
1.2.1.1	Реконструкция трансформаторных и иных подстанций, всего, в том числе:	Г	69,791	77,437
1.2.1.5	Реконструкция ПС 35 кВ 44	M_2000005920	69,791	77,437
1.2.1.2	Модернизация, техническое перевооружение трансформаторных и иных подстанций, распределительных пунктов, всего, в том числе:	Г	6,834	6,566
1.2.1.2.1	Модернизация автоматизированной системы диспетчерского телеуправления (АСДТУ) ПС 10 кВ Фидерная	L_2000005922	3,450	3,166
1.2.1.2.2	Модернизация автоматизированной системы диспетчерского телеуправления (АСДТУ) КП 1	L_2000005923	3,384	3,399
1.2.2	Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение линий электропередачи, всего, в том числе:	Г	54,960	32,213
1.2.2.1	Реконструкция линий электропередачи, всего, в том числе:	Г	54,960	32,213
1.2.2.1.9	Реконструкция кабельного блока с кабельными линиями 10кВ от ПС 110кВ 99 до ЦРП 3	M_2000005908	54,960	32,213
1.2.2.2	Модернизация, техническое перевооружение линий электропередачи, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.2.3	Реконструкция, модернизация, техническое перевооружение прочих объектов основных средств, всего, в том числе:	Г	20,053	24,058
1.2.3.1	Реконструкция прочих объектов основных средств, всего, в том числе:	Г	20,053	24,058
1.2.3.1.1	Установка новых пунктов коммерческого учета (ПКУ) электроэнергии взамен неисправных (вышедших из строя) ПКУ	M_2000006440	20,053	24,058
1.2.3.2	Модернизация, техническое перевооружение прочих объектов основных средств, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000

Номер группы инвестиционных проектов	Наименование инвестиционного проекта (группы инвестиционных проектов)	Идентификатор инвестиционного проекта	Объем финансирования	
			2023	
			план	факт
1	2	3	4	5
1.3	Инвестиционные проекты, реализация которых обуславливается схемами и программами перспективного развития электроэнергетики, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.3.1	Инвестиционные проекты, предусмотренные схемой и программой развития Единой энергетической системы России, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.3.2	Инвестиционные проекты, предусмотренные схемой и программой развития субъекта Российской Федерации, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.4	Прочее новое строительство объектов электросетевого хозяйства, всего, в том числе:	Г	42,115	33,589
1.4.3	Строительство нового распределительного трансформаторного пункта 10/0,4кВ взамен существующего РТП 5в д.10	M_1000005874	4,033	5,120
1.4.4	Строительство нового распределительного трансформаторного пункта 10/0,4кВ взамен существующего РТП 53 д. 10	M_1000005875	0,166	0,151
1.4.5	Строительство нового распределительного трансформаторного пункта 10/0,4кВ взамен существующего РТП 5а д. 4	M_1000005876	5,431	5,900
1.4.6	Строительство нового распределительного трансформаторного пункта 10/0,4кВ взамен существующего РТП6а	M_1000005877	5,259	5,324
1.4.17	Строительство нового трансформаторного пункта 10/0,4кВ взамен существующего ТП ЮУЖД	M_1000005890	3,021	2,533
1.4.29	Строительство (установка) реклоузера на воздушной линии 10кВ ф.89-06	N_1000005917	2,383	1,975
1.4.30	Строительство кабельной линии 10кВ от ПС 35 кВ 44 до ПС Фидерная	N_1000005912	1,113	0,378
1.4.34	Строительство ВЛ-10 кВ для модернизации существующих ВЛ-10 кВ ф. 36-23 и ф. 60-68	M_1000006438	1,748	1,700
1.4.35	Строительство нового РТП взамен существующего РТП-Водонапорная башня	M_1000006439	3,165	3,708
1.4.36	Установка пунктов коммерческого учета (ПКУ) электроэнергии в точках поставки в связи с их отсутствием у потребителей	M_1000006196	15,795	6,798
1.5	Покупка земельных участков для целей реализации инвестиционных проектов, всего, в том числе:	Г	0,000	0,000
1.6	Прочие инвестиционные проекты, всего, в том числе:	Г	36,666	36,500
1.6.1	Реконструкция трансформаторных пунктов 10/0,4кВ в части установки охранной сигнализации	N_2000005927	2,391	2,225
1.6.2	Покупка передвижной электро-технической лаборатории	N_3000076020	18,100	18,100
1.6.21	Покупка колесного экскаватора-погрузчика с ковшом и гидромолотом	N_3000076028	16,175	16,175

п.2.4. На официальном сайте АО «Горэлектросеть» размещена интерактивная карта города с указанием центров питания и информацией по свободной мощности <http://www.gesmgn.ru/about/map>.

Анализ нагрузок по подстанциям АО "Горэлектросеть" по зимним замерам (по состоянию перспективы на 31.12.2023г.)

Наименование объекта	Уровень напряжения, кВ	Номер трансформатора	Установленная мощность, МВА	Максимально разрешенная к использованию мощность, МВт (при условии загрузки тр-ра Кз=100%), МВт	Фактическая нагрузка, МВт			Резерв/дефицит, МВт	Перспективная нагрузка, МВт		Резерв/дефицит с учетом заключенных договоров и поступившим заявкам
					нормальн. Режим	аварийный режим			мощность по заявкам + резерв. дог	с учетом Кпривед=0,2 (для ТУ мощн. до 670 кВт); Кпривед=0,4 (для ТУ мощн. свыше 670 кВт)	
						по зимним замерам	закрытые договоры (с учетом Кпривед=0,2 (для ТУ мощн. до 670 кВт); Кпривед=0,4 (для ТУ мощн. свыше 670 кВт)) 2023г.				
ПС №99 2013г. МЭЖ	110/10/10	1	63	56,7	24,15	55,5-10,5 _{шир.} -4,5	0,985	10,715	2,169	8,55	
		2	63	Выход из строя	20,85	Выход из строя					
ПС №98 2021г. МЭЖ	110/35/10	1	63	56,7	21,06	55,70	0,661	25,715	0,100	25,61	
		2	63	Выход из строя	34,65	Выход из строя					
		3	32	28,8	0,0	0					
ПС №48 2013г. ГЭС	35/10	1	15	13,5	6,17	13,66	0,130	8,330	0,110	8,22	
		2	16	Выход из строя	7,49	Выход из строя					
		3	10	9	4,2	23,04					
		4	10	9	5,18	9,38					
ПС №49 2017г. МЭЖ	110/10/10	1	63	56,7	21,67	37,73	0,311	18,659	0,105	18,55	
		2	63	Выход из строя	16,06	Выход из строя					
ПС №44 2012г. МЭЖ	35/10	1	25	22,5	12,55	21,98	0,375	0,145	0,677	-0,53	
		2	31,5	Выход из строя	9,43	Выход из строя					
ПС №89 лето 2023г. ГЭС (11-00)	35/10	1	16	14,4	2,46	5,71	0,095	8,595	0,076	8,52	
		2	16	Выход из строя	3,25	Выход из строя					
ПС №58 2015г. МЭЖ	35/10	1	31,5	28,35	10,7	10,13+10,5 _{шир.} -20,63	0,24	7,48	0,074	7,41	
		2	31,5	Выход из строя	9,93	Выход из строя					
ПС Светлая зима 2022г. ГЭС	35/10	1	2,5	2,25	0,8	0,8	0,18	1,27	0,005	1,26	
		2	2,5	2,25	0,59	0,59					
ПС Торговая зима 2022г. ГЭС	35/10	1	2,5	2,25	0,59	0,59	0,31	1,35	0,021	1,33	
		2	2,5	2,25	4,62	8,666					
ПС Захаровская зима 2023г. (ГЭС 12.12.23)	110/10	1	32	28,8	4,62	8,89	8,666	11,244	2,684	8,56	
		2	32	Выход из строя	4,27	Выход из строя					

* Инструкция по проектированию городских электрических сетей РД 34.20.185-94. Москва, "Энергоатомиздат", 1995г., глава 2.4, таблица 2.4.1.

п.3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией АО «Горэлектросеть» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в 2023 году.

Одним из приоритетных направлений в работе АО «Горэлектросеть» является технологическое присоединение к электрическим сетям энергопринимающих устройств юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей. Одной из ведущих задач развития технологического присоединения АО «Горэлектросеть» является улучшение качества обслуживания потребителей электрической энергии, повышение доступности предоставляемых услуг, а так же улучшение показателей Национального рейтинга состояния инвестиционного климата в субъектах РФ

АО «Горэлектросеть» на постоянной основе проводит комплекс работ, соответствующих самым современным стандартам обслуживания клиентов и оказания услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям. Взаимодействие АО «Горэлектросеть» с потребителями услуг реализуется посредством очного, телефонного и интерактивного сервисов, а также почтового сообщения. Потребитель может обратиться в сетевую организацию любым из перечисленных способов:

-Очное обслуживание осуществляется в **Центре обслуживания потребителей по принципу «единого окна» ЦОП**. В целях улучшения качества обслуживания потребителей АО «Горэлектросеть» заключило соглашение о порядке взаимодействия с гарантирующим поставщиком электрической энергии ООО «Магнитогорская энергетическая компания, при исполнении ст.37 Федерального закона «Об электроэнергетике» от 26.03.2003№35-ФЗ.

-Подача заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям может быть выполнено не только через Центр обслуживания потребителей, но и с помощью сервиса **«Личный кабинет» на официальном сайте АО «Горэлектросеть» <http://gesmgn.ru/cabinet>**.

Заявитель (потребитель) с использованием Личного кабинета АО «Горэлектросеть» может в полном объеме воспользоваться процедурой технологического присоединения к электрическим сетям электроснабжения (от подачи заявки на заключение договора до подачи напряжения на объект, с подготовкой завершающих документов, таких как акт допуска прибора учета (измерительного комплекса), уведомление об обеспечении сетевой организации возможности присоединения к электрическим сетям (акта технологического присоединения)). А также получить ответы на все интересующие вопросы на сайте АО «Горэлектросеть», связанные с электроснабжением на территории города Магнитогорск. Личный кабинет клиента АО «Горэлектросеть» - полноценная приемная для клиентов, где доступны такие функции как:

- подача и отслеживание исполнения заявок на технологическое присоединение;
- подача и отслеживание обращений по вопросам технологического присоединения;

- оформление рассрочки платежа за технологическое присоединение;
- подписание документов электронной подписью;
- онлайн оплата договоров технологического присоединения;
- подача заявителями уведомлений о выполнении технических условий по договорам технологического присоединения;
- реализация льготного технологического присоединения к электрическим сетям АО «Горэлектросеть».

В 2023 году АО «Горэлектросеть» в связи с выходом постановлений Правительства Российской Федерации, изменяющих порядок технологического присоединения, актуализировали функции действующих онлайн сервисов, в части:

- передачи функционала по размещению договоров энергоснабжения в адрес гарантирующих поставщиков;
- актуализации расчета платы за технологическое присоединения к электрическим сетям АО «Горэлектросеть».

-АО «Горэлектросеть» с помощью **телефонной связи** отказывает услуги по вопросам технологического присоединения, включая консультации по содержанию договоров технологического присоединения, по работе с электронными заявками в Личном кабинете, а так же консультирует по вопросам на дополнительные услуги.

-Для заявителей обратившихся в АО «Горэлектросеть» за процедурой технологического присоединения к электрическим сетям, за процедурой восстановления, переоформления документов, производится **СМС-уведомление** на сотовый телефон, электронную почту, о всех этапах технологического присоединения. Уведомление на сотовый телефон, электронную почту производится с согласия заявителя.

-Потребители, желающие обратиться в АО «Горэлектросеть» с письменным обращением могут воспользоваться **электронной почтой** ges@gesmgn.ru.

-В целях повышения качества и доступности услуг по технологическому присоединению АО «Горэлектросеть», так же осуществляет взаимодействие с заявителями через **портал Госуслуг**, где заявители могут оставить любые письменные обращения в АО «Горэлектросеть», в том числе на установку/замену прибора учета, на перераспределение мощности и восстановление документов ТП, отключения электроэнергии, колебания напряжения/низкое напряжение и прочее.

-Имеется наличие **единого регионального интернет-портала** с исчерпывающим объемом доступной для понимания информации о порядке технологического присоединения и иной информацией, подлежащей обязательному раскрытию, по вопросам технологического присоединения, возможности получения обратной связи (консультации) по вопросам технологического присоединения, выбора заявителем сетевой организации и подачи на технологическое присоединение. Ссылка на единый региональный интернет-портал Подключение74.рф, размещенный на сайте ТСО – <http://www.gesmgn.ru/393/438>.

-АО «Горэлектросеть» на постоянной основе проводит доведение информации до максимально широкого круга заинтересованных лиц, в связи с изменениями и дополнениями Постановлений Правительства РФ от 27.12.2004 № 861, от 04.05.2012 №442, от 29.11.2011 №1178, от 19.06.2020 №890, от 26.03.2003 №35-ФЗ «Об электроэнергетике».

Целевые показатели «Дорожной карты» по внедрению целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям» АО «Горэлектросеть» выполняются в полном объеме.

АО «Горэлектросеть» на постоянной основе оказывает качественное обслуживание потребителей, обратившихся за технологическим присоединением к электрическим сетям. Комплекс проводимых работ АО «Горэлектросеть» полностью соответствует требованиям Постановления Правительства РФ от 27.12.2004 № 861, от 04.05.2012 №442, от 29.11.2011 №1178, от 19.06.2020 №890, от 26.03.2003 №35-ФЗ «Об электроэнергетике». За период 2023 года в АО «Горэлектросеть» не поступало обращений, содержащих жалоб на качество обслуживания.

3.3 Прочая информация 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 15кВт включительно				свыше 15кВт и до 150кВт включительно				свыше 150кВт и менее 670кВт				не менее 670кВт				Динамика изменения показателя, %				
		2021	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2021	2022		2023		Динамика изменения показателя, %			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	813	618	842	36	207	115	144	25	54	35	28	-20	14	8	12	50	-	-	-	-	1026
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	708	545	780	43	161	80	113	41	41	26	27	4	12	8	9	13	-	-	-	-	926
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки																					
3.1	по вине сетевой организации	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						
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	3,87	3,87	3,78	-2	3,87	3,87	3,59	-7	4,00	4,00	4,55	14	4,80	4,80	4,50	-6					
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	570	447	651	46	114	65	85	31	21	12	12	0	3	4	5	25					753
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	778	481	624	30	161	70	72	3	15	15	11	-27	2	0	6						713
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденные актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																					
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0						
7.2	по вине заявителя	2	0	0		0	4	0	-100	0	0	0		0	0	0						
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	67,80	29,80	32,88	10	67,00	48,00	48,38	1	102,00	83,00	143,70	73	228	0	149						

3.5. Тариф об установлении платы за технологическое присоединение к электрическим сетям АО «Горэлектросеть» на 2023 год утвержден Министерством тарифного регулирования и энергетики Челябинской области **Постановлением № 103/1 от 29.11.2022** и размещен на сайте АО «Горэлектросеть» <http://www.gesmgn.ru>, вкладка:

1. «О компании», раздел «Раскрытие информации в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 №24», пункт (19 а, 19б, 19в подпункт б) о ценах (тарифах) на товары (работы, услуги) субъектов естественных монополий (тариф по присоединению), ссылка на тариф по присоединению **Постановление № 103/1 от 29.11.2022 «Об установлении платы за технологическое присоединение к электрическим сетям для территориальных сетевых организаций Челябинской области на 2023 год»** <http://gesmgn.ru/about/574/575/635/>.

2. «Клиентам», раздел «Технологическое присоединение к электрическим сетям», раздел «Размер платы за технологическое присоединение», 2021. **Постановление № № 103/1 от 29.11.2022 «Об установлении платы за технологическое присоединение к электрическим сетям для территориальных сетевых организаций Челябинской области на 2023 год»** <http://gesmgn.ru/393/438/442/>.

3. «Клиентам», раздел «Тарифы», «Тарифы на технологическое присоединение», 2023. **№ 103/1 от 29.11.2022 «Об установлении платы за технологическое присоединение к электрическим сетям для территориальных сетевых организаций Челябинской области на 2023 год»** <http://gesmgn.ru/393/440/459/>.

4.1. Количество обращений (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в службу организации, 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 устранены жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N 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							
		2021	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	2023	Динамика изменения показателя, %				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	3274	2516	1931	-23,25	0	3	0	-	5115	5012	5414	8,02	356	272	619	127,57	3	1	0	-100,00
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	238	212	2	-99,06	0	0	0	-	344	335	42	-87,46	1	5	10	100,00	0	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	138	130	528	306,15	0	0	0	-	224	206	422	104,85	0	4	9	125,00	0	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	47	56	127	126,79	0	0	0	-	224	60	285	375,00	1	0	1	-	0	0	0	-
1.4	качество обслуживания	4	3	12	300,00	0	0	0	-	8	6	70	1066,67	0	0	1	-	0	0	0	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	279	723	136	-81,19	0	0	0	-	849	650	722	11,08	0	6	0	-100,00	0	0	0	-
1.6	прочее (указать)	1177	1392	1126	-19,11	0	3	0	-	3118	3755	3873	3,14	351	257	598	132,68	3	1	0	-100,00
2	Жалобы	31	7	1	-85,71	0	0	0	-	59	2	6	200,00	0	0	0	-	0	0	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	6	2	0	-100,00	0	0	0	-	25	0	3	-	0	0	0	-	0	0	0	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	5	1	0	-100,00	0	0	0	-	18	0	1	-	0	0	0	-	0	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	1	1	0	-100,00	0	0	0	-	7	0	2	-	0	0	0	-	0	0	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0	-	0	0	0	-	3	1	0	-100,00	0	0	0	-	0	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	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	-	4	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов электрохозяйства	1	0	0	-	0	0	0	-	8	0	1	-	0	0	0	-	0	0	0	-
2.6	прочее (указать)	24	5	1	-80,00	0	0	0	-	19	1	2	100,00	0	0	0	-	0	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг	1360	802	1534	91,27	0	0	0	-	289	423	2639	523,88	3	13	38	192,31	0	0	0	-
3.1	по технологическому присоединению	0	368	524	42,39	0	0	0	-	71	81	415	412,35	0	1	9	800,00	0	0	0	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	1	-	0	0	0	-	37	70	23	-67,14	0	1	6	500,00	0	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	74	20	131	555,00	0	0	0	-	52	35	284	711,43	0	1	1	0,00	0	0	0	-
3.4	прочее (указать)	1286	414	878	112,08	0	0	0	-	129	237	1917	708,86	3	10	22	120,00	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 потреблений, обратившихся очно в отчетном периоде, шт	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия)
1	ул.Комсомольская, 11/1	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	ул.Комсомольская, 11/1	Центр обслуживания потребителей	455000 г.Магнитогорск, ул.Комсомольская, 11/1 корпус 1	8(3519) 29-30-00 ges@gestmgn.ru	Понедельник-Четверг: с 8-00 до 17-00; Пятница: с 8-00 до 16-45 обед с 12 до 12-45; Суббота: с 9-00 до 13-00 без перерыва. Выходной день: воскресенье.	1.Проектные работы в рамках технологического присоединения; внутреннего электроснабжения объектов. 2.Строительно-монтажные работы по устройству ввода в дом, внутренние электро-монтажные работы. 3. Услуги электротехнической лаборатории. 4. Услуги по строительному надзору. 5. Услуги автотранспорта. И другие услуги.	4495- в 2023 году; 4 829- в 2022 году; 3 274 - в 2021 году	15	20	-

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи в 2023 году.

	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8 (3519) 29-30-31, 8 (3519) 29-30-00, 8 (3519) 29-30-88
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8 (3519) 29-30-31
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		8 (3519) 29-30-88
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	36 134
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	36 134
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	ч.	0,05
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5

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

АО «Горэлектросеть» активно поддерживает связь с клиентами, повышая информационную доступность процедуры технологического присоединения путем участия в круглых столах, посвященных повышению доступности технологического присоединения, а также принимая участие в практических семинарах.

АО «Горэлектросеть» выполняет:

- Обслуживание электрических сетей и оборудования;
- Строительство и ремонт кабельных и воздушных линий электропередач;
- Проектные работы: в рамках технологического присоединения объектов электроснабжения и внутреннего электроснабжения объектов.
- Электротехническая лаборатория: определение места повреждения, испытание кабельных линий, испытание силовых и измерительных трансформаторов, измерение сопротивления заземляющих устройств, испытания электрозащитных средств, испытание трансформаторного масла, тепловизионный контроль состояния электрооборудования и др.
- Предоставление автотранспорта и спецтехники: экскаватор-погрузчик, самосвал, ямобур.

В 2023 году АО «Горэлектросеть» выполнило по заказам следующие работы:

№ п/п	Вид работ	Количество работ, шт
1	Определение места повреждения КЛ-10 кВ	4
2	Ремонт КЛ-10 кВ	5
3	Высоковольтные измерения КЛ-10 кВ	2
4	Ремонт КЛ-0,4 кВ	2
5	Испытание средств индивидуальной защиты	5
6	Замена рубильника 0,4 кВ, выключателя 10 кВ	3
7	Перенос опоры ВЛ (демонтаж подкоса)	3
8	Ремонт наружного освещения	2
9	Монтаж/демонтаж временной ВЛИ-0,4 кВ	1
10	Ремонт/испытание трансформатора	2
11	Низковольтные измерения оборудования	1
12	Переустройство ВЛ-0,4 кВ	1
13	Осуществление строительного контроля	1
	ВСЕГО:	32

4.6 В сетевой организации АО «Горэлектросеть» предусмотрены мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники Великой Отечественной Войны и боевых действий на территориях других Государств) в соответствии с ФЗ от 12 января 1995г. №5-ФЗ «О ветеранах» и матери-одиночки, участники ликвидации аварий на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом РФ от 15.05.1991г. №1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС», а также для обслуживания социально - уязвимых групп населения предусмотрен пандус и прием без очереди.

В соответствии со ст.15 Федерального закона от 24.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» все объекты должны быть доступны для инвалидов, в связи с этим АО «Горэлектросеть» разместили Паспорт доступности на интернет-портале «Жить вместе» «Доступная среда», на котором действует интерактивная карта доступности объектов социальной инфраструктуры.

**Паспорт доступности
Объекта социальной инфраструктуры АО «Горэлектросеть»
г.Магнитогорск, ул.Комсомольская, д.11/1, корп.1**

№ п/п	Центр Обслуживания Потребителей АО «Горэлектросеть» г.Магнитогорск, ул.Комсомольская, д.11/1, корп.1		
	Показатель доступности	Информация об исполнении (да/нет)	Примечание
1.	Возможность беспрепятственного входа и выхода в объект, самостоятельного передвижения по территории, в том числе, на котором имеются:	ДА	---
	- стоянки автотранспортных средств (знак парковка для инвалидов)	ДА	---
	- пониженный бортовой камень (бордюр 0,014м)	ДА	---
	- доступный тротуар (шириной 1,2 - 2 м)	НЕТ	---
	- тактильно-контрастные указатели (тактильная плитка перед входом в здание на расстоянии 0,8-0,9 м от начала препятствия)	НЕТ	---
	- сменные кресла-коляски	НЕТ	---
	- адаптированные лифты	НЕТ	---
	- поручни лестничного марша входной группы	ДА	---
	- пандусы (нормативный)	ДА	---
	- подъемные платформы	НЕТ	---
	- нулевой вход	ДА	---
	- раздвижные двери	НЕТ	---
	- контрастное обозначение стеклянных дверей (при наличии, желтый круг или желтая лента)	---	стеклянные двери отсутствуют
	- контрастная окраска первой и последней ступени лестничного марша	НЕТ	---
- кнопка вызова персонала (обозначена информационным знаком)	ДА	---	
- достаточная ширина дверных проемов в стенах, лестничных маршей, площадок	ДА	---	

2.	Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект и при необходимости с помощью работников объекта	ДА	---
3.	Оказание ситуационной помощи (помощь сотрудников при условной доступности объекта)	ДА	---
4.	Доступность санитарно-гигиенические помещений	ДА	---
5.	Обеспечение сопровождения инвалидов, в том числе имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта при получении социальных услуг; допуск на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего его социальное обучение	ДА	---
6.	Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а так же надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне	НЕТ	---
7.	Наличие услуг, предоставляемых с использованием русского жестового языка, с допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика	НЕТ	---
8.	Наличие работников, предоставляющих услуги населению, прошедших инструктирование или обучение для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере социальной защиты населения	НЕТ	---
9.	Наличие паспорта доступности	ДА	---
10.	Размещение паспорта доступности на сайте учреждения или организации	ДА	---
11.	Размещение информации в Карте доступности объектов на Интернет-портале «Жить вместе»	ДА	---
12.	Наличие плана мероприятий по адаптации и повышению значений показателей доступности	ДА	---

4.7 В рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания потребителей по результатам опросов потребителей в территориальной сетевой организации АО «Горэлектросеть» не выявлено неудовлетворительных мнений потребителей о качестве обслуживания.

п.4.8 В целях повышения качества обслуживания потребителей, а также совершенствования деятельности по технологическому присоединению в сетевой организации АО «Горэлектросеть» выполняются следующие функции:

1. Контроль за сроками подключения объектов к сетям электроснабжения сетевой организации;
2. Ежедневный анализ по исполненным договорам технологического присоединения объектов заявителей;
3. Предоставление по запросу заявителя информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг;
4. Запись потребителей на прием в офис обслуживания по всем вопросам, предусмотренных в рамках оказания услуг по технологическому присоединению (заочная форма);
5. Уведомление заявителей о сроках выполнения мероприятий в рамках договоров об осуществлении технологического присоединения через личный кабинет, так и по средствам телефонной связи.
6. В рамках обслуживания потребителей по заявлению потребителя также оказывает следующие услуги (осуществляет процессы):
 - а) подготовку справок о согласовании мощности на стационарную плиту, духовой шкаф, электроотопление в рамках договоров об осуществлении технологического присоединения;
 - б) выдачу справок и документов (их копий), подтверждающих технологическое присоединение к сетям сетевой организации (акт разграничения балансовой принадлежности электрических сетей, акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон, акт об осуществлении технологического присоединения и акт согласования технологической и (или) аварийной брони);
 - в) восстановление ранее выданных документов о технологическом присоединении либо выдачу новых документов о технологическом присоединении при невозможности восстановления ранее выданных технических условий.