





Приложение №7  
К Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями  
потребительских услуг сетевых организаций

ООО "НПО "ГКМП"

4. Качество обслуживания 2020 г.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№ п/п	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	ООО "НПО "ГКМП"	Здание з/управления (Служба главного энергетика)	241031, г. Брянск, бульвар Щорса, 7	8 (4832) 58-18-33 oge_itmash@mail.ru	пн-пт с 8-00 до 16-30	Технологическое присоединение к электрическим сетям, услуги по передаче электроэнергии сторонним потребителям	1	10	2	0

Главный энергетик



Оболенский С.В.

Приложение №7

К Единым стандартам качества обслуживания сетевыми  
организациями потребителей услуг сетевых организаций

ООО "НПО "ТЖМП"

4. Качество обслуживания

2020 год

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№ п/п	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8 (4832) 58-18-33
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	10
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	10
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1

Главный энергетик

Оболенский С.В.

ООО «НПО «ГКМП»

**4. Качество обслуживания 2020год**

- 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:

**Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг на технологическое присоединение - 1 (одно) обращение.**

Главный энергетик



Оболенский С.В.

ООО «НПО «ГКМП»

**4. Качество обслуживания 2020 год**

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

Дополнительных услуг, оказываемых потребителю сетевой организации – нет.

**ООО "НПО "ГКМП" осуществляет услуги в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.**

**Полный перечень услуг разработан на предприятии и представлен в сборнике паспортов услуг (процессов) обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг.**

**Сборник паспортов осуществления данных услуг размещен на сайте ООО "НПО "ГКМП"**

**<http://www.gkmp32.com/documents/> в разделе "Документы"**

**вкладка "Раскрытие информации".**

Главный энергетик



Оболенский С.В.



ООО «НПО «ГКМП»

**4. Качество обслуживания 2020 год**

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 №5-ФЗ "О ветеранах"), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом РФ от 15.05.1991 №1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшейся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» :

Мероприятия не предусмотрены, т.к. оказываемые услуги осуществляются другим категория потребителей - юридическим лицам, ИП и физическим лицам.

Главный энергетик



Оболенский С.В.

ООО «НПО «ГКМП»

**4. Качество обслуживания 2020 год**

- 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 :

**Опросы потребителей не проводились.**

Главный энергетик



Оболенский С.В.



ООО «НПО «ГКМП»

**4. Качество обслуживания 2020 год**

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

В целях повышения качества обслуживания потребителей ООО"НПО"ГКМП", присоединенных к ее электрическим сетям, сетевой организации в сфере услуг по передаче эл. энергии ведется следующая работа :

1. Регулярное техническое обслуживание электросетевого хозяйства.
2. Своевременное выполнение регламентных профилактических осмотров, текущего ремонта электросетевого хозяйства (оборудования распределительных устройств 0,4 кВ и 6 кВ, трансформаторных подстанций , силовых распределительных ячеек и др.)
3. Обеспечение условия для личного обслуживания потребителей ( наличие телефонной связи, в т.ч. единого номера, сайта в сети Интернет).
4. Своевременная подготовка необходимых документов для осуществления технологического присоединения.
5. Своевременное осуществление технологического присоединения по заявкам потребителей.
6. В связи с изменениями в правилах коммерческого учета электроэнергии на розничных рынках, внесенных Постановлением Правительства РФ от 18.04.2020 №554 (вступивших в силу с 01.07.2020) с июля 2020 на ООО"НПО"ГКМП" как сетевую организацию возложена обязанность по организации коммерческого учета при отсутствии, выходе из строя, утрате, истечении срока эксплуатации или межповерочного интервала оборудования. ООО"НПО"ГКМП" как сетевая организация обеспечивает контроль и своевременную поверку средств измерений (электросчетчиков, измерительных трансформаторов тока и пр.) во всех точках поставки электроэнергии сторонних потребителей.

Главный энергетик



Оболенский С.В.