

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
АО "Синтез Групп" за 2017 г.**

1.1. Информация о количестве потребителей услуг АО "Синтез Групп"

	Всего, в том числе	Количество потребителей услуг(шт.)			
		ВН	СН1	СН2	НН
2016	8	нд	нд	6	2
в том числе:					
1 категория надежности	нд	нд	нд	нд	нд
2 категория надежности	8	нд	нд	6	2
3 категория надежности	нд	нд	нд	нд	нд
2017	14	нд	нд	8	6
в том числе:					
1 категория надежности	нд	нд	нд	нд	нд
2 категория надежности	14	нд	нд	8	6
3 категория надежности	нд	нд	нд	нд	нд
Динамика изменения количества потребителей(%)	75	нд	нд	33	200

1.2. Информация о точках поставки электроэнергии

	Кличество точек поставки(шт.)					Кличество точек поставки,оборудованных приборами учета(шт.)				
	физические лицам	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозайные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	физические лицам	юридические лица	вводные устройства в многоквартирные дома	безхозайные объекты электросетевого хозяйства	приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных
2016	0	27	0	0	0		27	0	0	0
2017	0	72	0	0	0		72	0	0	0
Динамика изменения точек поставки(%)	нд	62,5	нд	нд	нд	нд	62,5	нд	нд	нд

1.3.Информация об объектах электросетевого хозяйства АО "Синтез Групп"

	Длина кабельных линий(км.)				Количество подстанций*		
	ВН	СН1	СН2	НН	110 кВ	35 кВ	6(10-20) кВ
2016	нд	нд	36,13	0,007	нд	нд	26
2017	нд	нд	50,36	3,057	нд	нд	92
Динамика изменения(%)	нд	нд	28,25	99,77	нд	нд	71,74

* включая распределительные и трансформаторные подстанции

1.4.Информация об уровне физического износа объектов электросетевого хозяйства

	Доля трансформаторных подстанций, выработавших нормативный срок службы	Доля кабельных линий электропередач, выработавших нормативный срок службы(%)			
		ВН	СН1	СН2	НН
2016	12	0	0	12	8
2017	20	0	0	14	11
Динамика изменения(%)	67	нд	нд	17	38

2.1. Показатели качества услуг АО "Синтез Групп" 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		
		2016	2017	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})	0	0	0
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	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})	0	0	0
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	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIDI, \text{план}}$)	0	0	0
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)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)	0	0	0
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)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0

2.2. Рейтинг структурных единиц АО "Синтез Групп" 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, Π_{SAIDI}				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, Π_{SAIFI}			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), $\Pi_{SAIDI, план}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI, план}$			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	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12	13	14	15	16	17	19	20
1	Синтез Групп	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Настоящее значение показателей является наилучшим

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО "Синтез Групп"

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			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству			
		2016	2017	Динамика изменения	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017		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	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	10	13	30	нд	нд	нд	нд
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	1	2	100	нд	нд	нд	нд
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:	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
3.1	по вине сетевой организации	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
3.2	по вине сторонних лиц	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	21	20	-5	нд	нд	нд	нд
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	1	2	100	нд	нд	нд	нд
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	1	1	нд	нд	нд	нд	нд
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:	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
7.1	по вине сетевой организации	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
7.2	по вине заявителя	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	70	65	-7	нд	нд	нд	нд

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей АО "Синтез Групп"

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	АО "Синтез Групп"	Центральный	115035, г. Москва, Климентовский переулок, д.10, стр.3	тел:8 (495) 114-50-05; e-mail: info@sintez-group.com	9:00-20:00	Прием заявок на технологическое присоединение; подтверждение/восстановление документов о надлежщем технологическом присоединении; выдача документов; прием обращений, жалоб; прием заявок на дополнительные услуги.	20	19	1	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей АО "Синтез Групп" посредством телефонной связи

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8 (495) 114-50-05
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	5
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	5
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.	0:17
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3:15

4.4 Категория обращений потребителей АО "Синтез Групп", в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2017 году

№П/П	Категория обращений	Количество обращений	Ранг
1	оказание услуг по передаче электрической энергии	нд	нд
2	осуществление технологического присоединения	15	1
3	коммерческий учет электрической энергии	нд	нд
4	качество обслуживания	нд	нд
5	техническое обслуживание электросетевых объектов	нд	нд
6	обращения,содержащие жалобы	нд	нд
7	обращения,по вопросам деятельности ТСО	15	1
	<i>Итого:</i>	30	

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

№ П/П	Наименование услуги
1	Диспетчерское обслуживание, ремонт электросетевых объектов
2	Электроизмерительные и диагностические работы (определение места повреждения и испытание кабеля, анализ трансформаторного масла и т.д.).
3	Выполнение работ, относящихся к компетенции клиентов при выполнении процедуры технологического присоединения.
4	Проектирование и установка комплекса АИИСКУЭ.
5	Работы по выносу сетевых объектов из зоны застройки;
6	Разработка технических условий для работ по выносу объектов АО «Синтез Групп»
7	Размещение технологического оборудования сторонней организации в помещениях АО "Синтез Групп", на земельных участках и сооружениях
8	Размещение рекламных конструкций на имуществе АО "Синтез Групп"
9	Расчет пропускной способности ЛЭП;
10	Консультации по вопросам реконструкции/строительства объектов ЛЭП.

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"

№ П/П	Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения	Срок реализации
1	Оснащение клиентского офиса АО "Синтез Групп" комфортными залами ожидания	01.08.2018-01.08.2020

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых АО "Синтез Групп" для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

План проведения опросов потребителей и сроки их реализации*

№П/П	Тема проводимого опроса	Сроки реализации
1	Качество обслуживание клиентов АО "Синтез Групп"	янв. 2018 - дек. 2018

* До 2018 года подобного рода опросов не проводилось

4.8. Мероприятия, выполняемые АО "Синтез Групп" в целях повышения качества обслуживания потребителей.

№П/П	Мероприятия, выполняемые АО "Синтез Групп" в целях повышения качества обслуживания потребителей.
1	Подписание договоров ТП посредством электронной подписи
2	Создание электронного документаоборота при выдачи договора энергоснабжение
3	Адаптирование клиентского офиса АО "Синтез Групп" для групп с ограниченными возможностями
4	Повышение информированности потребителей о компании и ее услугах
5	Организация всех форм сервиса обслужиания потребителей
6	Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей

4.9. Информация по обращениям потребителей в 2017 году

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа				
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее (вопросы деятельности ТСО)	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее (вопросы деятельности ТСО)	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1	SG001	14.01.2017	09:39:34	да	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
2	SG002	21.01.2017	10:43:48	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
3	SG003	05.02.2017	15:09:59	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
4	SG004	18.02.2017	13:39:34	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
5	SG005	05.03.2017	13:43:36	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
6	SG006	27.03.2017	17:57:18	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
7	SG007	06.03.2017	15:18:21	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
8	SG008	18.03.2017	13:51:50	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
9	SG009	24.04.2017	10:29:36	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
10	SG010	20.04.2017	16:23:15	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
11	SG011	18.04.2017	11:01:42	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
12	SG012	17.02.2017	11:24:53	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
13	SG013	19.05.2017	11:07:35	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
14	SG014	29.05.2017	18:18:46	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
15	SG015	05.05.2017	18:14:27	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
16	SG016	06.05.2017	17:30:01	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
17	SG017	28.06.2017	14:01:05	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
18	SG018	21.06.2017	13:49:29	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
19	SG019	27.07.2017	09:12:38	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
20	SG020	01.07.2017	18:35:06	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
21	SG021	08.08.2017	13:58:05	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
22	SG022	09.09.2017	16:06:19	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
23	SG023	11.09.2017	17:21:53	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
24	SG024	20.10.2017	16:34:09	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
25	SG025	20.11.2017	12:40:22	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
26	SG026	26.11.2017	15:41:31	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
27	SG027	27.11.2017	12:35:39	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
28	SG028	29.11.2017	15:05:19	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
29	SG029	24.12.2017	17:16:43	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд
30	SG030	08.12.2017	17:08:03	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	нд	да	нд	нд