

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

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

Категория потребителей	уровень напряжения	2021			2022			Динамика, %		
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			
			1	2	3		1	2	3	всего
ООО "МОНОЛИТ ЭНЕРГО"										
Юридические лица	ВН	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	СН 2	0	0	0	0	57	0	57	0	100,00%
	НН	0	0	0	0	118	0	107	11	100,00%
Физические лица	ВН	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	СН 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
	НН	0	0	0	0	332	0	0	332	100,00%
Всего потребителей		0	0	0	0	507	0	164	343	100,00%

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

№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2021	2022	динамика, %	2021	2022	динамика, %	2021	2022	динамика, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ООО "МОНОЛИТ ЭНЕРГО"										
1.	Юридические лица	0	57	100,00%	0	57	100,00%	0	10	100,00%
2.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	0	118	100,00%	0	118	100,00%	0	0	0,00%
3.	Физические лица	0	332	100,00%	0	332	100,00%	0	0	0,00%
4.	Бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
5.	Всего	0	507	100,00%	0	507	100,00%	0	10	100,00%

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей услуг
сетевых организаций

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

Информация об объектах электросетевого хозяйства	Годы		Динамика, %
	2021	2022	
Протяженность КЛ 0,4-20 кВ, км.	0,00	60,41	100,00%
Протяженность ВЛ 0,4-20 кВ, км	-	-	-
Количество подстанций (ТП, РТП, КТПН) 6-20 кВ, шт.	0,00	25,00	100,00%

Приложение N 7
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг
сетевых организаций

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, выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Тип оборудования	Годы		Динамика
	2021	2022	
Трансформаторное оборудование	0	4	4,00%
Коммутационные аппараты	0	3,33	3,33%
ВЛ 0,4-20 кВ	-	-	-
КЛ 0,4-20 кВ	0	3,33	3,33%

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2021	2022	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии	0	0	0
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	0	0	0
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)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
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	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			
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

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

Планирование мероприятий по своевременной замене и поверки приборов учета электрической энергии в целях обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии. Формирование интеллектуальной системы учета электрической энергии (мощности).

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Прочая информация отсутствует

3.1 Информация о наличии невостребованной 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 2022 г.

№ П/П	Наименование центра питания (ЦП)	Уровень напряжения	Невостребованная мощность для осуществления технологического присоединения (ТП), МВА	Прогнозная невостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации инвестиционной программы (ИИП), МВА
1	2	3	4	5
1	отсутствуют	-	-	-

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

Возможность осуществления технологического присоединения всех групп потребителей услуг без посещения Центра обслуживания потребителей с помощью сервиса личного кабинета на официальном сайте сетевой организации и информационной поддержки онлайн.

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

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 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			
		2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (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	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	6	100%	0	0	0,00%	6
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	6	100%	0	0	0,00%	6
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:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	19	100%	0	0	0,00%	19
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	6	100%	0	0	0,00%	6
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	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:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	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 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	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
750	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
1000	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
1250	Да	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
	Нет	КЛ	0	0	0	0	0	0	0	0
		ВЛ	0	0	0	0	0	0	0	0

* Стоимость указана в руб. с НДС

** Данные нулевые, так как по заключенным договорам за 2021 г. отсутствуют мероприятия "последней мили"

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

N	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 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	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:	0	5	100%	0	0	0,00%	0	42	100%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	15	100%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.2	осуществление технологического присоединения	0	5	100%	0	0	0,00%	0	15	100%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	8	100%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.4	качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
1.6	прочее (заявления о переоформлении документов о технологическом присоединении)	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	4	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2	Жалобы	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.4	качество обслуживания	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%

N	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 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	2021	2022 (текущий год)	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
2.6	прочее (указать)	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3	Заявка на оказание услуг	0	5	100%	0	0	0,00%	0	5	100%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.1	по технологическому присоединению	0	5	100%	0	0	0,00%	0	1	100%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%
3.4	прочее (заявления о переоформлении документов о технологическом присоединении)	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	4	100%	0	0	0,00%	0	0	0,00%

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 (Сетевой организации)	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 "МОНОЛИТ ЭНЕРГО"	Центр обслуживания потребителей	23022, г. Москва, 2-я Звенигородская ул., д. 13, стр. 41	8 (800) 777-57-23 8 (800) 777-57-24 8 (495) 981-63-82 info@monolit-energo.ru	С 9-18 ч. Нормированный 9- и часовой рабочий день, СБ, ВС - выходные	<p>1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:</p> <p>1.1. прием жалобы потребителя в письменной форме</p> <p>1.2. прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:</p> <p>1.2.1 заявки на технологическое присоединение</p> <p>1.2.2 обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий</p> <p>1.2.3 заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам</p> <p>1.2.4 уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности</p> <p>1.2.5 заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии</p> <p>1.2.6 обращения потребителя о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности</p> <p>1.2.7 заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета</p> <p>1.2.8. заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности</p> <p>1.2.9. обращения потребителя об истечении интервала между поверками, срока эксплуатации, а также об утрате, о выходе прибора учета из строя и (или) его неисправности</p> <p>1.3 прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства</p> <p>2. Прием показаний приборов учета электрической энергии</p> <p>3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов</p>	5	10	0	НЕТ

					<p>4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней</p>				
					<p>5. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу</p>				
					<p>6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии</p>				
					<p>7. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. При отсутствии информации у работника на момент посещения работник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней</p>				
					<p>8. Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей)</p>				
					<p>9. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя</p>				
					<p>10. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания</p>				

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8 (800) 777-57-23 8 (800) 777-57-24
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	70
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	70
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
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3,7

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 наибольшее количество обращений зарегистрировано в категории "осуществление технологического присоединения", количество которых составило 20 шт.

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

- консультационные услуги по техническим вопросам;
- услуги аренды;
- вынос электрических сетей из зоны застройки;
- технический надзор

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

- шаговая доступность Центра обслуживания потребителей от остановок общественного транспорта и центра города, наличие
- оптимизация затрат и времени обработки обращений;
- обслуживание указанных категорий лиц вне очереди;
- организация зоны ожидания в Центре обслуживания потребителей.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией

№	Тема	Результаты опросов потребителей (по 5-ти бальной шкале)
1	Обслуживание и качество предлагаемых услуг по передаче электрической энергии	5
2	Обслуживание и качество предлагаемых услуг по технологическому присоединению	5
3	Обслуживание и качество предлагаемых услуг по установке, замене и (или) эксплуатации приборов учета	5

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

- доработка официального сайта компании с удобным и понятным интерфейсом;
- доработка сервиса подачи заявок и обращений потребителей через Личный кабинет на официальном сайте компании;
- создание защищенных каналов связи и автоматизация процессов взаимодействия с потребителями и государственными органами.

