

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2017 год

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2017 год выполнено в соответствии с действующим приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

1. Общая информация о сетевой организации

Официальное полное наименование организации: Акционерное Общество «НЭСК-электросети».

Сокращенное наименование организации: АО «НЭСК-электросети».

Основными целями деятельности Общества являются: передача и распределение электрической энергии, а также удовлетворение потребностей граждан, предприятий, учреждений и организаций в услугах, работах, товарах, реализация социальных и экономических интересов членов трудового коллектива и получение прибыли.

Общество осуществляет следующие виды деятельности, определённые постановлением Правительства РФ от 29.12.2011 № 1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике»:

- передача (распределение) электрической энергии;
- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- оперативное диспетчерское управление;
- другие виды деятельности, не запрещенные законодательством РФ.

Показатель	Период		Динамика изменения показателя, %
	2016	2017	
1	2	3	4
1.1. Количество потребителей услуг с разбивкой по уровням напряжения:	893773	930198	4,1
ВН (110 кВ и выше)	-	-	
СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	
СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	
НН (до 1 кВ)	-	-	
Количество потребителей услуг с разбивкой по категориям надежности потребителей	893773	930198	4,1
I	62164	62424	0,4
II	98715	102223	3,6
III	732894	765551	4,5

1	2	3	4
Количество потребителей услуг с разбивкой по типу потребителей	893773	930198	4,1
физические лица	817917	856935	4,8
юридические лица	75856	73263	-3,4
1.2. Количество точек поставки всего, шт.:	974932	1016633	4,3
- в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	974932	1016633	4,3
физические лица	895526	932089	4,1
юридические лица	79406	84544	6,5
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	13165	13272	0,8
бесхозные объекты электросетевого хозяйства			
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	26321	30095	14,3
1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:			
Общая протяженность по цепям (с вводами) воздушных линий (далее - ВЛ) в км, в т.ч.:	15 558	15 749	1,2
ВН (110 кВ и выше)	25,4	25,4	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	22,7	22,7	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	2 543	2 574	1,2
НН (до 1 кВ)	12 966	13 127	1,2
длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, в т.ч.:	4 721,7	4828,8	2,3
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	0,8	4,8	500,0
СН2 (1 - 20 кВ)	2965,9	3052	2,9
НН (до 1 кВ)	1755	1772	1,0
количество подстанций и РП, шт., в т.ч.:	5 104	5 227	2,4
110 кВ	0	0	0,0
35 кВ	7	8	14,3
6(10) кВ	5 097	5 219	2,4
1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, (выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов).			
воздушных линий (далее - ВЛ), в т.ч.:	45,3	45	-0,7
ВН (110 кВ и выше)	100	100	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	91	91	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	40	39	-2,5
НН (до 1 кВ)	46	45	-2,2

1	2	3	4
кабельных линий (далее - КЛ), в т.ч.:	62,9	62	-1,4
СН1 (35 - 60 кВ)	100	100	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	65,1	63	-3,2
НН (до 1 кВ)	59,2	59	-0,3
количество подстанций и РП, в т.ч.:	56,9	56,8	-0,2
35 кВ	57	55	-3,5
6 и 10 кВ	56,9	55,7	-2,1

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.

№ п/п	Показатель	Значение показателя, годы		
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	5,02	0,06	-98,77
1.4	НН (до 1 кВ)	0,54	6,80	1159,98
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,95	0,03	-98,32
2.4	НН (до 1 кВ)	0,33	2,38	621,79
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) ($P_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,37	1,06	-55,39
3.4	НН (до 1 кВ)	1,86	1,94	4,27

1	2	3	4	5
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) ($\Pi_{SAIFI, \text{план}}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,52	0,22	-56,78
4.4	НН (до 1 кВ)	0,39	0,33	-14,97
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	2	1	-50,00
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	2	1	-50,00

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

№ п/п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии,				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,				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),				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),				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 электрической энергии, с указанием сроков
		P _{SAIDI}				P _{SAIFI}				P _{SAIDI, план}				P _{SAIFI, план}					
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Абинскэлектросеть»	-	-	0,00	0,06	-	-	0,00	0,05	-	-	0,00	0,12	-	-	0,00	0,02	0,1	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Анапаэлектросеть»	-	-	0,10	5,40	-	-	0,03	1,47	-	-	0,05	0,01	-	-	0,07	0,00	0,1	
3	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Апшеронскэлектросеть»	-	-	0,00	2,67	-	-	0,00	0,53	-	-	0,13	0,24	-	-	0,03	0,07	0,0	
4	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Армавирэлектросеть»	-	-	0,01	3,31	-	-	0,00	1,60	-	-	2,48	0,72	-	-	0,32	0,15	0,0	
5	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Белореченск-электросеть»	-	-	0,00	1,80	-	-	0,00	0,56	-	-	3,39	0,00	-	-	0,50	0,00	0,0	
6	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Геленджикэлектросеть»	-	-	0,09	4,53	-	-	0,05	2,82	-	-	0,11	0,10	-	-	0,02	0,03	0,1	
7	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Гулькевичиэлектросеть»	-	-	0,00	2,43	-	-	0,00	1,35	-	-	3,35	0,00	-	-	0,47	0,00	0,0	
8	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Горячеключ-электросеть»	-	-	0,00	1,87	-	-	0,00	0,73	-	-	1,86	0,44	-	-	0,28	0,08	0,0	
9	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Ейскэлектросеть»	-	-	0,00	5,94	-	-	0,00	3,53	-	-	0,31	0,20	-	-	0,06	0,02	0,0	
10	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кореновскэлектросеть»	-	-	0,00	0,37	-	-	0,00	0,13	-	-	4,50	0,08	-	-	1,26	0,05	0,0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
11	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть»	-	-	0,09	13,00	-	-	0,03	4,24	-	-	0,77	2,72	-	-	0,16	0,37	0,1	
12	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кропоткинэлектросеть»	-	-	0,38	2,37	-	-	0,43	0,86	-	-	1,81	2,15	-	-	0,56	0,63	0,0	
13	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Крымскэлектросеть»	-	-	0,04	7,80	-	-	0,02	3,54	-	-	0,41	0,60	-	-	0,11	0,15	0,0	
14	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Курганинскэлектросеть»	-	-	0,00	1,64	-	-	0,00	0,58	-	-	0,10	0,13	-	-	0,04	0,04	0,0	
15	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Лабинскэлектросеть»	-	-	0,00	1,34	-	-	0,00	0,59	-	-	0,00	0,10	-	-	0,00	0,01	0,0	
16	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Мостэлектросеть»	-	-	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	-	-	0,17	5,26	-	-	0,12	2,02	0,1	
17	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новокубанск-электросеть»	-	-	0,55	0,32	-	-	0,37	0,34	-	-	3,04	0,16	-	-	0,61	0,04	0,0	
18	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новороссийск-электросеть»	-	-	0,03	9,05	-	-	0,01	2,93	-	-	0,06	2,36	-	-	0,02	0,40	0,0	
19	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Приморско-Ахтарскэлектросеть»	-	-	0,01	3,01	-	-	0,01	1,56	-	-	1,29	0,47	-	-	0,36	0,11	0,0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
20	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Славянскэлектросеть»	-	-	0,00	0,77	-	-	0,00	0,24	-	-	2,02	23,35	-	-	0,64	4,16	0,1	
21	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Темрюкэлектросеть»	-	-	0,00	0,08	-	-	0,00	0,06	-	-	3,82	0,84	-	-	1,54	0,09	0,0	
22	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тимашевскэлектросеть»	-	-	0,01	0,54	-	-	0,00	0,37	-	-	0,17	0,16	-	-	0,04	0,18	0,0	
23	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тихорецкэлектросеть»	-	-	0,01	0,80	-	-	0,00	0,28	-	-	0,27	0,19	-	-	0,08	0,03	0,0	
24	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Туапсеэлектросеть»	-	-	0,01	15,18	-	-	0,00	3,47	-	-	0,06	0,06	-	-	0,02	0,01	0,0	
25	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Усть-Лабинскэлектросеть»	-	-	0,03	4,83	-	-	0,01	1,46	-	-	4,62	1,06	-	-	0,63	0,16	0,0	
26	Всего по сетевой организации	-	-	0,06	6,80	-	-	0,03	2,38	-	-	1,06	1,94	-	-	0,22	0,33	0,0	

Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии (в рамках организационно-технических мероприятий, инвестиционной и ремонтных программ):

- установка положения ПБВ в соответствии с расчетным значением;
- поддержание оптимальной схемы ВЛ-10 кВ с учётом актуальных нагрузок;
- перераспределение нагрузки, разукрупнение фидеров 0,4 кВ;
- ревизия контактных соединений;
- замена участков распределительных электрических сетей на воздушные или кабельные линии (с увеличением сечения проводника (СН, НН);
- замена участков воздушных линий распределительных электрических сетей (неизолированного провода на СИП);
- замена силовых трансформаторов не соответствующих нагрузке по результатам замеров летнего максимума;
- строительство, реконструкция объектов электросетевого хозяйства (с разбивкой по структурным единицам сетевой организации на основании инвестиционной программы представлена в приложении 1).

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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 представлена на главной странице официального сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>) в подразделе «Технологическое присоединение» раздела «Раскрытие информации», а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы представлена в приложении 1.

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

3.2.1. На официальном сайте Общества в разделе «Личный кабинет» добавлена возможность подписания договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям электронно-цифровой подписью заявителя.

3.2.2. На официальном сайте Общества в разделе «Дополнительные услуги» разработан и внедрен интерактивный инструмент «Калькулятор стоимости технологического присоединения».

3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

№ п/п	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			
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	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	11517	11652	1,17	1356	1606	18,44	335	293	-12,54	36	61	69,44				13612
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	10262	10549	2,80	970	1133	16,80	110	80	-27,27	4	4	0,00				11766

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
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	16	100,00	0	0	0,00				16
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0,00	0	0	0,00	0	16	100,00	0	0	0,00				16
3.2	по вине сторонних лиц	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 эл. сетям, дней	15	15	0,00	25	15	-40,00	25	25	0,00	25	25	0,00				
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к эл.сетям, штуки	9850	9681	-1,72	546	759	39,01	65	103	58,46	6	4	-33,33				10547

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	6925	7826	13,01	536	454	-15,30	92	91	-1,09	10	9	-10,00				8380
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
7.1	по вине сетевой организации	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
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	180	180	0,00	365	365	0,00	365	365	0,00	730	730	0,00				

3.4. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации.

С целью повышения качества обслуживания потребителей специалистами АО «НЭСК-электросети» разработан и внедрен на официальном сайте Общества в разделе «Дополнительные услуги» интерактивный инструмент «Калькулятор стоимости технологического присоединения» (<http://www.nesk-elseti.ru/kalkulator-tp>).

Калькулятор стоимости технологического присоединения предназначен для автоматического онлайн-расчета стоимости технологического присоединения в соответствии с утвержденными ставками платы, с учетом допущений по объему мероприятий сетевой организации по присоединению объекта.

Выполненный расчет является ориентировочным, итоговая стоимость технологического присоединения определяется сетевой организацией в соответствии с утвержденными ставками после подачи заявки на технологическое присоединение при подготовке Договора об осуществлении технологического присоединения.

4. Качество обслуживания

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.

№ 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		
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	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
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	63876	16716	-73,8	20344	43576	114,2	9635	647	-93,3	7888	3323	-57,9	1077	0	-100,0
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	5548	6685	20,5	2000	3889	94,5	837	1	-99,9	563	485	-13,9	93	0	-100,0
1.2	осуществление технологического присоединения	12166	6521	-46,4	5549	6639	19,6	1835	554	-69,8	2519	536	-78,7	205	0	-100,0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	40411	1072	-97,3	4103	559	-86,4	6095	0	-100,0	4103	225	-94,5	681	0	-100,0
1.4	качество обслуживания	512	314	-38,7	84	1192	1319,0	77	39	-49,4	52	26	-50,0	9	0	-100,0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	282	1113	294,7	6020	21026	249,3	43	34	-20,9	29	707	2337,9	5	0	-100,0
1.6	прочее (указать)	4957	1011	-79,6	2588	10271	296,9	748	19	-97,5	622	1344	116,1	84	0	-100,0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2	Жалобы	6748	4965	-26,4	6030	10702	77,5	1019	226	-77,8	1155	509	-55,9	115	0	-100,0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	3781	545	-85,6	901	2734	203,4	571	24	-95,8	813	142	-82,5	65	0	-100,0
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	2569	149	-94,2	776	480	-38,1	387	12	-96,9	261	0	-100,0	44	0	-100,0
2.1.2	качество электрической энергии	1212	396	-67,3	125	2254	1703,2	184	12	-93,5	552	142	-74,3	21	0	-100,0
2.2	осуществление технологического присоединения	815	121	-85,2	268	89	-66,8	123	46	-62,6	121	17	-86,0	14	0	-100,0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	345	3262	845,5	108	2	-98,1	52	7	-86,5	37	6	-83,8	6	0	-100,0
2.4	качество обслуживания	512	84	-83,6	56	14	-75,0	77	48	-37,7	52	92	76,9	9	0	-100,0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	282	176	-37,6	4493	4607	2,5	43	88	104,7	29	113	289,7	5	0	-100,0
2.6	прочее (указать)	1013	777	-23,3	204	3256	1496,1	153	13	-91,5	103	139	35,0	17	0	-100,0
3	Заявка на оказание услуг	65427	43648	-33,3	4062	1533	-62,3	3194	721	-77,4	4852	1687	-65,2	971	0	-100,0
3.1	по технологическому присоединению	13981	12775	-8,6	0	0	0,0	1792	656	-63,4	206	181	-12,1	200	0	-100,0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	1920	2085	8,6	0	0	0,0	265	0	-100,0	178	0	-100,0	30	0	-100,0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	45566	28788	-36,8	3698	1533	-58,5	542	65	-88,0	4068	1506	-63,0	675	0	-100,0
3.4	прочее (указать)	3960	0	-100,0	364	0	-100,0	595	0	-100,0	400	0	-100,0	66	0	-100,0

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	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	350049, г.Краснодар, ул. Котовского, 76/2	(861)2593431, krasnodar-elseti@nesk.ru	Пн.-Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	прием жалоб потребителей в письменной форме; прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; заявления о восстановлении ранее выданных технических условий; уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности; заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии; запросы о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;	27 942	16	30	Нет

					<p>заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;</p> <p>заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;</p> <p>заявления на оборудование точки поставки приборами учета;</p> <p>заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета;</p> <p>прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства;</p> <p>Прием показаний приборов учета электрической энергии;</p> <p>Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов;</p> <p>Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации;</p> <p>Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу;</p> <p>Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов бездоговорного (бездоговорного) потребления электрической энергии;</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

						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; Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания				
2	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	353900, г.Новороссийск, ул. Леднева, 9	(8617)64-27-36, novoross-elseti@nesk.ru	Пн.-Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	прием жалоб потребителей в письменной форме; прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; заявления о восстановлении ранее выданных технических условий; уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности; заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии; запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;	11 094	13	25	Нет

					<p>заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;</p> <p>заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;</p> <p>заявления на оборудование точки поставки приборами учета;</p> <p>заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета;</p> <p>прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства;</p> <p>Прием показаний приборов учета электрической энергии;</p> <p>Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов;</p> <p>Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации;</p> <p>Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу;</p> <p>Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов бездоговорного (бездоговорного) потребления электрической энергии;</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>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;</p> <p>Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.</p>				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Показатель
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения. Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов.	номер телефона	8(800)234-83-73
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	32559
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	32559
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	32559
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,88
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,82

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.

Наибольшее число обращений зарегистрировано по категории:

– техническое обслуживание электросетевых объектов – 22 880 шт. (в 2016 году по категории коммерческий учет электрической энергии – 55 393 шт.);

– обращений, содержащих жалобу по категории техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства – 4 984 шт. (в 2016 году по категории качество услуг по передаче электрической энергии – 4 037 шт.);

– обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 31 892 шт. (в 2016 году – 54 549 шт.).

4.5. Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, АО «НЭСК-электросети» оказывает дополнительные услуги потребителям согласно «Перечню дополнительных платных услуг,

оказываемых потребителям АО «НЭСК-электросети». Информация по дополнительным платным услугам находится в разделе «Дополнительные услуги» главной страницы официального сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>).

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

Обеспечивается внеочередное обслуживание в офисах по приему граждан.

В рамках действующего законодательства в части организации доступной среды для инвалидов Обществом установлены пандусы и выделенные места для стоянки автотранспорта.

В коллективном договоре Общества предусмотрены дополнительные льготы, гарантии и компенсации:

– выплата единовременной материальной помощи в связи с достижением права на пенсионное обеспечение (по возрасту, инвалидности, за выслугу лет) в размере одной месячной тарифной ставки (должностного оклада), при непрерывном стаже работы в АО «НЭСК-электросети» на момент назначения пенсии не менее 5-ти лет;

– поощрение неработающих пенсионеров, ушедших на пенсию из Общества, являющихся участниками ВОВ и приравненных к ним лиц, ко Дню Победы.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей¹, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

В течение 2017 года проводился целевой опрос с целью изучения мнения о качестве оказываемых услуг и обслуживания потребителей.

4.7.1. Анкетирование потребителей в сети Интернет.

Опрос проводился посредством заполнения потребителями интерактивной формы анкеты официального сайта АО «НЭСК-электросети» по направлениям: «технологическое присоединение», «эффективность очного обслуживания», «качество электрической энергии», «оценка уровня информированности об отключениях», «оценка оперативности персонала в случаях аварий».

В анкетировании приняло участие 4 человека.

Результаты опроса по направлению «технологическое присоединение»:

¹ В соответствии с Федеральным законом РФ «О персональных данных» (в действующей редакции) обработка полученных сведений и дальнейшее использование информации происходит только в обезличенном виде.

- большинство (3 из 4 опрошенных) считают понятной услугу по технологическому присоединению;
- удовлетворительно (оценка 3 по пятибалльной шкале) оценивается оперативность работы специалистов по вопросам технологического присоединения;
- на вопрос (на каком этапе технологического присоединения у Вас возникли проблемы?) все опрошенные ответили – на этапе заключения договора.

Результаты опроса по направлению «эффективность очного обслуживания».

Удовлетворительной считают работу специалистов офисов по очному обслуживанию потребителей (средний балл 3,2 по пятибалльной шкале), а именно по критериям:

- достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах) – 3,3 балла;
- оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников) – 3,2 балла;
- компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу) – 3,2 балла.

При этом большинство потребителей отмечают более удобным временем посещения центра по обслуживанию клиентов в первой половине дня.

Результаты опроса по направлению «качество электрической энергии».

Средний балл 3,6 (по пятибалльной шкале), а именно по критериям:

- как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)? – 3,8 балла;
- как Вы оцениваете уровень информированности об отключениях? – 3,3 балла;
- Как Вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварий? – 3,7 балла.

4.7.2. Анкетирование потребителей по телефону.

Анкетирование потребителей по телефону проводилось операторами связи центра обработки телефонных вызовов горячей линии в IV квартале 2017 года методом опроса абонента в конце разговора по темам: «Оценка оперативности работы горячей линии», «Полнота и полезность предоставленной информации» с оценкой качества услуг по пятибалльной шкале.

Результаты опроса.

№ п/п	Показатель	Ед.изм.	Результат
1	Количество потребителей, обратившихся на горячую линию в период проведения опроса	чел.	7257
2	Количество потребителей принявших участие в опросе	чел.	1000
3	Средний балл по «Оценке оперативности работы горячей линии»	ед.	4,88
4	Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации»	ед.	4,79

Оценка оперативности работы горячей линии.

№ п/п	Оценка уровня оперативности работы горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	858	85,8
2	Хорошо	117	11,7
3	Удовлетворительно	21	2,1
4	Неудовлетворительно	1	0,1
5	Плохо	3	0,3

Оценка полноты и полезности предоставленной информации горячей линии.

№ п/п	Оценка полноты и полезности предоставленной информации горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	786	78,6
2	Хорошо	164	16,4
3	Удовлетворительно	32	3,2
4	Неудовлетворительно	18	1,8
5	Плохо	0	0

Более 96 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов центра обработки телефонных вызовов положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,67-4,83 и составляет 4,75 (по пятибалльной шкале). Таким образом, работа центра обработки телефонных вызовов заслуживает в основном оценку «хорошо».

4.7.3. Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания.

В центре по взаимодействию с потребителями (далее – ЦВП) филиала АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы потребителей.

В период с октября по декабрь 2017 года опрошено 125 респондентов. По результатам опросов проведен анализ с целью повышения качества оказания услуг. В процентном соотношении составило:

- очень доволен – 5%;
- доволен – 85%;
- недоволен – 10%.

По всем выявленным недостаткам в работе ЦВП руководством филиала предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия с целью повышения качества обслуживания потребителей.

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

4.8.1. На официальном сайте АО «НЭСК-электросети» в разделе «вопросы-ответы» размещена интерактивная форма с помощью которой возможно получить консультацию по интересующему вопросу, либо подать жалобу. Здесь же публикуются ответы на часто задаваемые вопросы и полезная информация для потребителей. Информационная база постоянно поддерживается в актуальном состоянии.

4.8.2. В 2017 году выполнен ряд мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей.

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения
1	С целью повышения управляемости проекта, расширения технических возможностей произведен перевод официального сайта Общества на новую платформу CMS	I кв-л 2017
2	Произведена модернизация с расширением функционала раздела официального сайта Общества «Личный кабинет» (добавлена возможность подписания договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям электронно-цифровой подписью заявителя).	I кв-л 2017
3	С целью получения дополнительной обратной связи от потребителей по качеству оказываемых услуг разработана и внедрена на официальном сайте Общества в разделе «Потребителям» интерактивная форма анкеты	II кв-л 2017
4	Разработан и внедрен на официальном сайте Общества в разделе «Дополнительные услуги» интерактивный инструмент «Калькулятор стоимости технологического присоединения»	II кв-л 2017
5	В связи с внесением изменений в существующее законодательство РФ произведена актуализация паспортов услуг (процессов), а также введен в действие новый паспорт услуг «Полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии (по заявлению потребителя)»	II - III кв-л 2017
6	С целью дополнительного информирования потребителей разработан и внедрен на официальном сайте Общества в разделе «Потребителям» информационный блок «Порядок и особенности введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии»	IV кв-л 2017

4.9. Информация по обращениям потребителей представлена в приложении 2.