

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2018 год

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2018 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» (в действующей редакции).

### 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, %
	2017	2018	
1	2	3	4
1.1. Количество потребителей услуг АО "НЭСК-электросети" с разбивкой по типу потребителей	930198	920588	-1,0
физические лица	856935	849019	-0,9
юридические лица	73263	71569	-2,3
1.2. Количество точек поставки всего, шт.:	1016633	1006107	-1,0
- в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	1016633	1006107	-1,0
физические лица	932089	908329	-2,5
юридические лица	84544	84199	-0,4
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	13272	13579	2,3

1	2	3	4
бесхозные объекты электросетевого хозяйства			
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	30095	35583	18,2
1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:			
Общая протяженность по цепям (с вводами) воздушных линий (далее - ВЛ) в км, в т.ч.:	<b>15 749</b>	<b>15 225</b>	<b>-3,3</b>
ВН (110 кВ и выше)	25,4	25,4	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	22,7	22,6	-0,4
СН2 (1 - 20 кВ)	2 574	2 645	2,8
НН (до 1 кВ)	13 127	12 532	-4,5
длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, в т.ч.:	<b>4828,8</b>	<b>5060</b>	<b>4,8</b>
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	4,8	1	-79,2
СН2 (1 - 20 кВ)	3052	3282	7,5
НН (до 1 кВ)	1772	1777	0,3
количество подстанций и РП, шт., в т.ч.:	<b>5 227</b>	<b>5425</b>	<b>3,8</b>
110 кВ	0	0	0,0
35 кВ	8	7	-12,5
6(10) кВ	5 219	5 418	3,8
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.:	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>0,0</b>
ВН (110 кВ и выше)	100	100	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	91	91	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	39	39	0,0
НН (до 1 кВ)	45	45	0,0
кабельных линий (далее - КЛ), в т.ч.:	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>-1,6</b>
СН1 (35 - 60 кВ)	100	100	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	63	62	-1,6
НН (до 1 кВ)	59	59	0,0
количество подстанций и РП, в т.ч.:	<b>56,8</b>	<b>55,2</b>	<b>-2,8</b>
35 кВ	55	55	0,0
6 и 10 кВ	55,7	55,4	-0,5

## 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		
		2017	2018	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,06	0,06	0,00
1.4	НН (до 1 кВ)	6,80	4,35	-36,03
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,03	0,02	-33,33
2.4	НН (до 1 кВ)	2,38	1,48	-37,82
3	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) ( $P_{SAIDI, рем}$ )			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,06	0,00	-100,00
3.4	НН (до 1 кВ)	1,94	2,63	35,57

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) ( $P_{SAIFI, рем}$ )			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-		-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-		-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,22	0,00	-100,00
4.4	НН (до 1 кВ)	0,33	0,44	33,33
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	1	2	100,00
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	1	2	100,00

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
		Π <sub>SAIDI</sub>				Π <sub>SAIFI</sub>				Π <sub>SAIDI, рем</sub>				Π <sub>SAIFI, рем</sub>					
		BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH	BH	CH1	CH2	HH		
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»			0,02	2,29			0,00	1,13			0,00	0,20			0,00	0,05	0,002	
2	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Анапаэлектросеть»			0,07	5,16			0,02	1,49			0,00	0,13			0,00	0,03	0,003	
3	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Апшеронскэлектросеть»			0,00	4,68			0,00	1,30			0,01	1,02			0,00	0,20	0,001	
4	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Армавирэлектросеть»			0,01	3,01			0,00	1,47			0,00	0,02			0,00	0,01	0,001	

5	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Белореченск-электросеть»			0,27	3,27			0,00	1,83			0,00	0,07			0,00	0,03	0,001	
6	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Геленджикэлектросеть»			0,07	3,78			0,09	2,35			0,00	0,01			0,00	0,00	0,004	
7	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Гулькевичэлектросеть»			0,00	0,00			0,00	0,00			0,00	3,35			0,00	0,54	0,000	
8	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Горячеключ-электросеть»			0,00	2,97			0,00	1,46			0,00	0,00			0,00	0,00	0,001	
9	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Ейскэлектросеть»			0,00	3,88			0,00	2,04			0,00	0,01			0,00	0,00	0,001	
10	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кореновскэлектросеть»			0,70	1,26			0,34	0,41			0,02	1,56			0,01	0,33	0,000	
11	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть»			0,10	7,44			0,03	1,90			0,01	4,87			0,00	0,67	0,003	
12	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кропоткинэлектросеть»			0,00	0,91			0,00	0,94			0,00	1,40			0,00	0,56	0,001	
13	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Крымскэлектросеть»			0,02	6,23			0,01	1,96			0,01	3,09			0,00	0,47	0,001	
14	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Курганинскэлектросеть»			0,00	0,77			0,00	0,35			0,00	0,05			0,00	0,02	0,000	
15	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Лабинскэлектросеть»			0,00	0,53			0,00	0,45			0,00	0,15			0,00	0,03	0,001	

16	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Мостэлектросеть»			0,00	0,63			0,00	0,43			0,00	1,91			0,00	0,59	0,001
17	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новокубанск-электросеть»			0,00	1,48			0,00	0,50			0,00	1,55			0,00	0,47	0,001
18	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новороссийск-электросеть»			0,01	5,33			0,00	1,68			0,00	5,27			0,00	0,85	0,002
19	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Приморско-Ахтарскэлектросеть»			0,00	0,27			0,00	0,29			0,00	0,15			0,00	0,06	0,000
20	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Славянскэлектросеть»			0,01	3,81			0,00	1,23			0,00	10,59			0,00	2,45	0,001
21	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Темрюкэлектросеть»			0,00	1,63			0,00	0,96			0,00	2,64			0,00	0,92	0,001
22	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тимашевскэлектросеть»			0,00	0,50			0,00	0,28			0,00	1,71			0,00	0,34	0,001
23	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тихорецкэлектросеть»			0,00	0,02			0,00	0,02			0,00	0,06			0,00	0,01	0,000
24	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Туапсеэлектросеть»			0,04	4,83			0,01	2,15			0,00	0,00			0,00	0,00	0,001
25	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Усть-Лабинскэлектросеть»			0,01	2,77			0,01	2,15			0,00	0,00			0,00	0,00	0,001
26	Всего по сетевой организации			0,06	4,35			0,02	1,48			0,00	2,63			0,00	0,44	0,027

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

- 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;
- внедрение системы АСДТУ – быстрое определение поврежденного участка и дистанционное управление коммутационными аппаратами для быстрого включения обесточенных потребителей;
- установка реклоузеров с интеграцией в систему АСДТУ, на присоединениях большой протяженности и сложной конфигурации.

Информация о строительстве новых, реконструкции существующих объектов электросетевого хозяйства (с разбивкой по структурным единицам сетевой организации на основании инвестиционной программы на 2019 год) представлена в разделе «Инвестиционная деятельность»/«Раскрытие информации» главной страницы официального сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>).

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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 на 2019 год находится в разделе «Инвестиционная деятельность»/«Раскрытие информации» главной страницы официального сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>).

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 формирования и оплаты счета по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям.

3.2.2. На официальном сайте Общества в разделах «Потребителям»/«Личный кабинет» находится обновленный 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 эл.энергии				
		2017	2018	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2017	2018	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2017	2018	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2017	2018	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2017	2018	Динами- ка изме- нения показа- теля, %		
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	11652	13237	13,60	1606	2017	25,59	293	349	19,11	61	48	-21,31					15651
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к эл.сетям, штуки	10549	11648	10,42	1133	1667	47,13	80	125	56,25	4	22	450,00					13462

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 эл.сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0,00	0	10	100,00	16	0	-100,00	0	0	0,00				10
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0,00	0	10	100,00	16	0	-100,00	0	0	0,00				10
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	15	15	0,00	25	25	0,00	25	25	0,00				
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	9681	11648	20,32	759	1667	119,63	103	125	21,36	4	22	450,00				13462

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	7826	10788	37,85	454	728	60,35	91	66	-27,47	9	7	-22,22				11589
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» на официальном сайте Общества в разделах «Потребителям», «Личный кабинет» расположен 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		
		2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %	2017	2018	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>1</b>	<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	<b>16716</b>	<b>39128</b>	<b>134,1</b>	<b>43576</b>	<b>51968</b>	<b>19,3</b>	<b>647</b>	<b>3612</b>	<b>458,3</b>	<b>3323</b>	<b>6729</b>	<b>102,5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	6685	10026	50,0	3889	11542	196,8	1	1850	184900,0	485	1031	112,6	0	0	0,0
1.2	осуществление технологического присоединения	6521	2638	-59,5	6639	3540	-46,7	554	360	-35,0	536	261	-51,3	0	0	0,0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1072	6193	477,7	559	364	-34,9	0	524	0,0	225	344	52,9	0	0	0,0
1.4	качество обслуживания	314	203	-35,4	1192	1039	-12,8	39	56	43,6	26	15	-42,3	0	0	0,0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1113	4612	314,4	21026	14323	-31,9	34	463	1261,8	707	733	3,7	0	2	100,0
1.6	прочее	1011	15456	1428,8	10271	21160	106,0	19	359	1789,5	1344	4345	223,3	0	0	0,0
<b>2</b>	<b>Жалобы</b>	<b>4965</b>	<b>711</b>	<b>-85,7</b>	<b>10702</b>	<b>6610</b>	<b>-38,2</b>	<b>226</b>	<b>331</b>	<b>46,5</b>	<b>509</b>	<b>583</b>	<b>14,5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	545	259	-52,5	2734	3844	40,6	24	46	91,7	142	502	253,5	0	0	0,0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	149	25	-83,2	480	2326	384,6	12	22	83,3	0	40	0,0	0	0	0,0
2.1.2	качество электрической энергии	396	234	-40,9	2254	1518	-32,7	12	24	100,0	142	462	225,4	0	0	0,0
2.2	осуществление технологического присоединения	121	87	-28,1	89	0	-100,0	46	65	41,3	17	9	-47,1	0	0	0,0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	3262	80	-97,5	2	17	750,0	7	17	142,9	6	1	-83,3	0	0	0,0
2.4	качество обслуживания	84	148	76,2	14	27	92,9	48	103	114,6	92	48	-47,8	0	2	100,0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	176	96	-45,5	4607	2197	-52,3	88	78	-11,4	113	4	-96,5	0	0	0,0
2.6	прочее	777	41	-94,7	3256	525	-83,9	13	22	69,2	139	19	-86,3	0	0	0,0
<b>3</b>	<b>Заявка на оказание услуг</b>	<b>43648</b>	<b>36681</b>	<b>-16,0</b>	<b>1533</b>	<b>5355</b>	<b>249,3</b>	<b>721</b>	<b>367</b>	<b>-49,1</b>	<b>1687</b>	<b>3299</b>	<b>95,6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
3.1	по технологическому присоединению	12775	13190	3,2	0	0	0,0	656	348	-47,0	181	2113	1067,4	0	0	0,0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	2085	1414	-32,2	0	0	0,0	0	0	0,0	0	126	0,0	0	0	0,0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	28788	20642	-28,3	1533	297	-80,6	65	12	-81,5	1506	176	-88,3	0	0	0,0
3.4	прочее	0	1435	100,0	0	5058	100,0	0	7	0,0	0	884	100,0	0	0	0,0

## 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;	14 126	5,1	16,4	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;	9 534	13	20	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	35860
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	35860
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	35860
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,23
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,35

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:

– прочее – 41 320 шт. (в 2017 году по категории техническое обслуживание электросетевых объектов – 22 880 шт.);

– обращений, содержащих жалобу по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 4 651 шт. (в 2017 году по категории техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства – 4 984 шт.);

– обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 21 127 шт. (в 2017 году по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 31 892 шт.).

4.5. Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, Общество 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).

В рамках действующего законодательства в части организации доступной среды для инвалидов, в офисах по приему граждан Общества установлены пандусы и выделенные места для стоянки автотранспорта, а также обеспечивается внеочередное обслуживание.

В 2018 году филиалами Общества социально уязвимым группам населения на безвозмездной основе выделены 423 прибора учета и оказано 300 услуг по их установке.

Выделение приборов учета электроэнергии и (или) оказание услуг по его установке льготной категории граждан производится после поступления заявки от абонента и предоставления документов, подтверждающих право на льготы.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей<sup>1</sup>, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

В течение 2018 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 веб-интерфейса 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».

Результаты опроса по направлению «эффективность очного обслуживания».

Удовлетворительной считают работу специалистов ЦВП филиала «Новороссийскэлектросеть», а именно по критериям:

- оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников) – 3 балла;
- компетентность сотрудников ЦВП (вежливость, а также полнота и

---

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

доступность предоставления информации по Вашему вопросу) – 4 балла.

При этом большинство потребителей отмечают более удобным время посещения ЦВП во второй половине дня (15:00-17:00).

Оценивают работу специалистов ЦВП филиала «Краснодарэлектросеть», а именно по критериям:

– достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах) – 3 балла;

При этом большинство потребителей отмечают более удобным время посещения ЦВП во второй половине дня (17:00-20:00).

Результаты опроса по направлению «качество электрической энергии».

Средний балл 3,5 (по пятибалльной шкале), а именно по критериям:

– как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)? – 4 балла;

– как Вы оцениваете уровень информированности об отключениях? – 3 балла;

– Как Вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварий? – 3 балла.

От респондентов поступили предложения по качеству обслуживания в части повышения оперативности предоставления и доступности информации по отключениям электроэнергии.

#### 4.7.2. Анкетирование потребителей по телефону.

Анкетирование потребителей по телефону проводилось операторами связи центра обработки телефонных вызовов горячей линии 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.	35860
2	Количество потребителей принявших участие в опросе	чел.	1128
3	Средний балл по «Оценке оперативности работы горячей линии»	ед.	4,60
4	Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации»	ед.	4,61

Оценка оперативности работы горячей линии.

№ п/п	Оценка уровня оперативности работы горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	794	70,39
2	Хорошо	295	26,15
3	Удовлетворительно	33	2,93
4	Неудовлетворительно	4	0,35
5	Плохо	2	0,18

### Оценка полноты и полезности предоставленной информации горячей линии.

№ п/п	Оценка полноты и полезности предоставленной информации горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	853	75,62
2	Хорошо	239	21,19
3	Удовлетворительно	28	2,48
4	Неудовлетворительно	3	0,27
5	Плохо	5	0,44

Более 96 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов центра обработки телефонных вызовов положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,43-4,80 и составляет 4,65 (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 ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Новороссийскэлектросеть» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания проведены письменные опросы.

По результатам анкетирования 125 респондентов проведен анализ с целью повышения качества оказания услуг.

№ п/п	Вопрос	Оценка (по пятибалльной шкале), %				
		1	2	3	4	5
1	Как вы оцениваете оперативность работы по Вашим обращениям по вопросам технологического присоединения?	0%	0%	12%	18%	71%
2	Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах)	0%	0%	6%	24%	71%
3	Оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников)	0%	0%	12%	24%	65%
4	Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу)	0%	0%	12%	6%	82%
5	Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)?	6%	0%	24%	35%	35%
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	6%	6%	18%	35%	35%
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	0%	12%	12%	24%	53%

Большинству (94 %) потребителей услуга по технологическому присоединению, оказанная в ЦВП, понятна.

71 % отмечают высокий уровень информативности документов на стендах и 65 % - оперативность обслуживания сотрудниками ЦВП.

В целом уровень качества обслуживания в ЦВП более 88 % потребителей оценивается по пятибалльной шкале на оценку «хорошо» и «отлично».

При этом удобным временем для посещения ЦВП (77 %) потребители считают период с 11:00 до 17:00.

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 позволяющая 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 2018 году выполнен ряд мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей:

- осуществлена разработка и внедрение информационно-справочной системы на базе 1С «АДЭК» для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону ОДС филиалов Общества;
- на официальном сайте Общества в разделе «Личный кабинет» добавлена возможность формирования и оплаты счета по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям;
- в связи с внесением изменений в существующее законодательство РФ произведена актуализация паспортов услуг (процессов);
- размещение информации о плановых отключениях электроэнергии в популярных социальных сетях и мессенджерах;
- на главной странице официального сайта Общества добавлена возможность внесения информации о хищениях электроэнергии;
- на официальном сайте Общества в разделе «Личный кабинет» для физических лиц реализована возможность подачи заявления на выполнение работ с узлом учета, с возможностью произведения оплаты в зависимости от выбранных услуг, согласно утвержденным в АО «НЭСК-электросети» сметам из прейскурантов цен № 2 «Работы связанные с учетом электроэнергии» и № 5 «Работы по замене, ремонту, установке электросчётчиков»;
- на главной странице официального сайта Общества созданы «горячие кнопки» для ускорения перехода в другие разделы с наиболее востребованной потребителями информацией.

4.9. Информация по обращениям потребителей представлена в приложении 1.