Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2020 год

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2020 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».

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

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

Показатель	Период		Динамика изменения показателя, %
	2019	2020	
1	2	3	4
1.1. Количество потребителей услуг АО "НЭСК-электросети" с разбивкой по типу потребителей	962 660	977 385	1,5
физические лица	886 432	895 162	1,0
юридические лица	76 228	82 223	7,9
1.2. Количество точек поставки всего, шт.:	1 021 753	1 054 272	3,2
- в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	1 021 753	1 054 272	3,2
физические лица	922 228	951 555	3,2
юридические лица	85 802	88 988	3,7
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	13 723	13 729	0,0
бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства			
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	43 382	57 758	33,1

1	2	3	4
1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:			
Общая протяженность по цепям (с вводами) воздушных линий (далее - ВЛ) в км, в т.ч.:	**15 274**	**15 885**	**4,0**
ВН (110 кВ и выше)	25,4	25,4	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	22,6	22,6	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	2 682	2 713	1,1
НН (до 1 кВ)	12 544	13 125	4,6
длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, вт.ч.:	**5 211**	**5 420**	**4,0**
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	8	8,32	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	3 443	3625,4	5,3
НН (до 1 кВ)	1 760	1785,9	1,5
количество подстанций и РП, шт., в т.ч.:	**5 605**	**5 860**	**4,5**
110 кВ	0	0	0,0
35 кВ	8	8	0,0
6(10) кВ	5 597	5 852	4,6
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**	**45**	**0,0**
ВН (110 кВ и выше)	100	100	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	91	91	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	38,9	38,5	-1,0
НН (до 1 кВ)	45,1	44,9	-0,4
кабельных линий (далее - КЛ), вт.ч.:	**59**	**59**	**0,0**
СН1 (35 - 60 кВ)	25	25	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	61	60	-1,6
НН (до 1 кВ)	60	60	0,0
количество подстанций и РП, в т.ч.:	**50**	**49,6**	**-0,8**
35 кВ	47	47	0,0
6 и 10 кВ	52,6	51,2	-2,7

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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIDI}$)			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,01	0,02	7,16
1.4	НН (до 1 кВ)	2,14	2,14	0,00
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIFI}$)			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,01	0,01	0,00
2.4	НН (до 1 кВ)	1,08	0,89	-17,90
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) ($П_{SAIDI,\ рем}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00	0,00	-
3.4	НН (до 1 кВ)	1,51	1,48	-2,18
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) ($П_{SAIFI,\ рем}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00	0,00	-
4.4	НН (до 1 кВ)	0,26	0,22	-16,13

1	2	3	4	5
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	4	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	0	4	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 прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIFI}$				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), $П_{SAIDI, рем}$				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), $П_{SAIFI, рем}$				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
		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	0	0,00	1,81	0	0	0,00	1,77	0	0	0,00	0,03	0	0	0,00	0,01	0,001	
2	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Анапаэлектросеть»	0	0	0,00	3,64	0	0	0,00	1,02	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,002	
3	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Апшеронскэлектросеть»	0	0	0,01	1,59	0	0	0,00	0,77	0	0	0,00	0,04	0	0	0,00	0,01	0,001	
4	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Армавирэлектросеть»	0	0	0,00	1,72	0	0	0,00	1,00	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
5	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Белореченск-электросеть»	0	0	0,00	3,83	0	0	0,00	1,97	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
6	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Геленджикэлектросеть»	0	0	0,00	1,98	0	0	0,00	0,95	0	0	0,00	0,01	0	0	0,00	0,00	0,002	
7	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Гулькевичиэлектросеть»	0	0	0,00	0,03	0	0	0,00	0,07	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,000	
8	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Горячеключ-электросеть»	0	0	0,01	3,66	0	0	0,00	1,26	0	0	0,00	0,37	0	0	0,00	0,07	0,001	
9	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Ейскэлектросеть»	0	0	0,01	2,22	0	0	0,00	1,13	0	0	0,00	0,05	0	0	0,00	0,01	0,001	
10	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кореновскэлектросеть»	0	0	0,00	0,85	0	0	0,00	0,42	0	0	0,00	8,62	0	0	0,00	1,29	0,000	
11	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть»	0	0	0,05	2,64	0	0	0,02	0,92	0	0	0,00	3,36	0	0	0,00	0,44	0,002	
12	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кропоткинэлектросеть»	0	0	0,00	0,39	0	0	0,00	0,30	0	0	0,00	0,96	0	0	0,00	0,36	0,000	
13	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Крымскэлектросеть»	0	0	0,00	1,45	0	0	0,00	0,60	0	0	0,00	0,12	0	0	0,00	0,02	0,000	
14	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Курганинскэлектросеть»	0	0	0,00	0,04	0	0	0,00	0,06	0	0	0,00	0,01	0	0	0,00	0,00	0,000	
15	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Лабинскэлектросеть»	0	0	0,00	0,93	0	0	0,00	0,49	0	0	0,00	0,02	0	0	0,00	0,00	0,001	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
16	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Мостэлектросеть»	0	0	0,00	0,10	0	0	0,00	0,09	0	0	0,00	1,82	0	0	0,00	0,51	0,000	
17	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новокубанск-электросеть»	0	0	0,00	1,20	0	0	0,00	0,85	0	0	0,00	1,43	0	0	0,00	0,39	0,000	
18	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новороссийск-электросеть»	0	0	0,01	2,64	0	0	0,00	1,14	0	0	0,00	0,08	0	0	0,00	0,02	0,002	
19	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Приморско-Ахтарскэлектросеть»	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,02	0	0	0,00	0,00	0,000	
20	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Славянскэлектросеть»	0	0	0,00	1,28	0	0	0,00	0,52	0	0	0,00	7,15	0	0	0,00	1,22	0,000	
21	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Темрюкэлектросеть»	0	0	0,00	0,30	0	0	0,00	0,17	0	0	0,01	0,00	0	0	0,00	0,00	0,000	
22	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тимашевскэлектросеть»	0	0	0,00	2,10	0	0	0,00	0,61	0	0	0,01	4,65	0	0	0,00	0,71	0,000	
23	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тихорецкэлектросеть»	0	0	0,00	0,07	0	0	0,00	0,03	0	0	0,00	0,06	0	0	0,00	0,01	0,000	
24	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Туапсеэлектросеть»	0	0	0,01	3,69	0	0	0,00	1,29	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
25	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Усть-Лабинскэлектросеть»	0	0	0,01	4,94	0	0	0,00	1,85	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
26	Всего по сетевой организации	0	0	0,02	2,14	0	0	0,01	0,89	0	0	0	1,48	0	0	0	0,22	0,019	

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 2020-2024 годы) 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 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 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 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. В соответствии с количеством обращений потребителей произведено перераспределение функций и оптимизация работы участков ЦВП филиала «Краснодарэлектросеть», введен в действие новый офис по обслуживанию потребителей в филиале «Славянскэлектросеть».

3.2.2. Усовершенствование процедуры получения услуги:

– направление заявки на технологическое присоединение без посещения офиса Общества;

– отслеживание стадии рассмотрения заявки и заключение договора через личный кабинет на официальном сайте Общества;

– получение документов, подтверждающих исполнение договора технологического присоединения посредством личного кабинета на официальном сайте сетевой организации, без необходимости посещения офисов Общества.

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			
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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	12443	13000	4,48	2238	2823	26,14	316	354	12,03	60	58	-3,33				16235

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	11627	9521	-18,11	1738	1239	-28,71	193	80	-58,55	23	11	-52,17				10851
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:	2	2	0,00	3	3	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00				5
3.1	по вине сетевой организации	2	2	0,00	3	3	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00				5
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0,00				0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к эл. сетям, дней	15	10	-33,33	15	15	0,00	15	15	0,00	15	15	0,00				14
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	10794	9521	-11,79	1421	1273	-10,42	94	73	-22,34	8	10	25,00				10877
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	9991	9312	-6,80	927	1027	10,79	83	83	0,00	4	0	-100,00				10422

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
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:	5	0	-100,00	2	0	-100,00	0	0	0,00	0	0	0,00				0
7.1	по вине сетевой организации	5	0	-100,00	2	0	-100,00	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	360	360	0,00	720	720	0,00	720	720	0,00				495

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» (https://www.nesk-elseti.ru/tehnologicheskoe-prisoedinenie/kalkulyator-stoimosti-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		
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	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:**	**43801**	**43854**	**0,1**	**60387**	**64812**	**7,3**	**2321**	**2944**	**26,8**	**2797**	**1075**	**-61,6**	**0**	**0**	**0,0**
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	1438	8366	481,8	40011	34980	-12,6	1571	41	-97,4	1421	16	-98,9	0	0	0,0
1.2	осуществление технологического присоединения	21335	24776	16,1	4276	7683	79,7	152	969	537,5	509	291	-42,8	0	0	0,0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	10362	2809	-72,9	1365	11512	743,4	41	454	1007,3	17	11	-35,3	0	0	0,0
1.4	качество обслуживания	267	98	-63,3	161	368	128,6	84	72	-14,3	5	0	-100,0	0	0	0,0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	9425	5277	-44,0	8860	6799	-23,3	420	456	8,6	457	129	-71,8	0	0	0,0
1.6	прочее	974	2528	159,5	5714	3470	-39,3	53	952	1696,2	388	628	61,9	0	0	0,0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2	**Жалобы**	**345**	**355**	**2,9**	**8465**	**17378**	**105,3**	**400**	**617**	**54,3**	**146**	**771**	**428,1**	**0**	**0**	**0,0**
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	98	148	51,0	8294	17341	109,1	99	113	14,1	42	450	971,4	0	0	0,0
2.1.1	*качество услуг по передаче электрической энергии*	*13*	*25*	*92,3*	*7118*	*16193*	*127,5*	*9*	*22*	*144,4*	*5*	*0*	*-100,0*	*0*	*0*	*0,0*
2.1.2	*качество электрической энергии*	*85*	*123*	*44,7*	*1176*	*1148*	*-2,4*	*90*	*91*	*1,1*	*37*	*450*	*1116,2*	*0*	*0*	*0,0*
2.2	осуществление технологического присоединения	6	4	-33,3	8	4	-50,0	93	113	21,5	95	66	-30,5	0	0	0,0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	68	65	-4,4	98	2	-98,0	43	133	209,3	3	5	66,7	0	0	0,0
2.4	качество обслуживания	15	27	80,0	5	1	-80,0	52	18	-65,4	1	1	0,0	0	0	0,0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	108	40	-63,0	39	29	-25,6	60	70	16,7	5	241	4720,0	0	0	0,0
2.6	прочее	50	71	42,0	21	1	-95,2	53	170	220,8	0	8	0,0	0	0	0,0
3	**Заявка на оказание услуг**	**49696**	**42655**	**-14,2**	**516**	**345**	**-33,1**	**134**	**2466**	**1740,3**	**113**	**891**	**688,5**	**0**	**0**	**0,0**
3.1	по технологическому присоединению	14859	13266	-10,7	0	0	0,0	118	2367	1905,9	80	602	652,5	0	0	0,0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	442	461	4,3	0	0	0,0	0	0	0,0	1	0	-100,0	0	0	0,0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	33918	27248	-19,7	94	344	266,0	15	89	493,3	10	29	190,0	0	0	0,0
3.4	прочее	477	1680	100,0	422	1	100,0	1	10	900,0	22	260	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	Кол-во 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	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета; Прием заявок на технологическое присоединение, смену собственника. Согласование проектной документации, изготовление проекта. Внесение изменений в технические условия, аннулирование договоров. заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета; заявления на оборудование точки поставки приборами учета; заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета; Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.	49 338	12	17	нет

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2	Центр по взаимодей-ствию с потреби-телями	ЦОП	г. Красно-дар, ул. Старо-кубанская 114	(861)2593431, krasnodar-elseti@nesk.ru	Пн.-Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	Прием заявок на технологическое подключение, смену собственника. Согласование проектной документации, Изготовление проекта. Внесение изменений в технические условия, аннулирование договоров заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета; заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета; заявления на оборудование точки поставки приборами учета; заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета; Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.	1 060	15	15	Краснодар-энергосбыт АО "НЭСК"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
3	Центр по взаимодей-ствию с потреби-телями	ЦОП	353900, г. Новорос сийск, ул. Леднева, 9	(8617)79-70-90, novoross-elseti@nesk-elseti.ru	Пн.-Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	прием жалобы потребителя 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, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам; 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; заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета; заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета; заявления на оборудование точки поставки приборами учета; заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета; прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства;	13 312	10	20	Нет

						Прием показаний приборов учета электрической энергии; Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; 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; 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.				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
4	Центр по взаимодей-ствию с потреби-телями	ЦОП	г.Славянск-на-Кубани, ул.Отдельс кая, 324	8-861-46-4-47-30, slav-elseti@nesk-elseti.ru	Пн.-Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	Прием жалобы потребителя 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, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам; 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; заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета; заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета; заявления на оборудование точки поставки приборами учета;	2 978	20	10	нет

						заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета; прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства; Прием показаний приборов учета электрической энергии; Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов; Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации; Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу; 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; 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.				

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	124 806
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	69 002
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	55 804
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,55
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,25

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:

– оказание услуг по передаче электрической энергии – 43 403 шт. (в 2019 году по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 44 441 шт.);

– обращений, содержащих жалобу по категории качество услуг по передаче электрической энергии – 18 052 шт. (в 2019 году по категории качество услуг по передаче электрической энергии – 8 533 шт.);

– обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 27 710 шт. (в 2019 году по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 34 037 шт.).

4.5. Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, Общество оказывает дополнительные услуги потребителям. Информация находится во вкладке «Перечень дополнительных платных

услуг» раздела «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 2020 году филиалами Общества социально уязвимым группам населения на безвозмездной основе выделен 441 прибор учета и оказано 437 услуг по их установке.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей[1], проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

В течение 2020 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 «технологическое присоединение»:

Большинство респондентов на вопрос анкеты: «Понятна ли Вам услуга технологического присоединения?» дали положительный ответ.

Удовлетворительной считают оперативность работы по вопросам технологического присоединения персонала центра по взаимодействию с потребителями филиала «Краснодарэлектросеть».

Результаты опроса по направлению «эффективность очного обслуживания».

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

– достаточность и понятность информации представленной на

[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.

стендах, в буклетах – 3 балла;

– оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников) – 5 баллов;

– компетентность сотрудников (вежливость, полнота и доступность предоставления информации) – 4 балла.

По сравнению с предыдущим отчетным периодом повысилось мнение посетителей офисов филиалов «Армавирэлектросеть» и «Краснодарэлектросеть». Общая средняя оценка – 3 балла.

Значительная доля анкетируемых считает удобным время посещения офисов во второй половине дня (11:00-15:00).

Учитывая возрастающий запрос населения города Славянск-на-Кубани на услуги АО «НЭСК-электросети» в филиале «Славянскэлектросеть» открыт центр по взаимодействию с потребителями (далее – ЦВП).

Результаты опроса по направлению «качество электрической энергии».

Выше среднего значения оценивается показатель «качество электроэнергии (уровень напряжения, отключения)».

Потребители отметили хорошую работу (средний балл – 4) специалистов филиалов «Абинскэлектросеть» и «Новороссийскэлектросеть» по показателю уровень оперативности персонала в случаях аварий.

4.7.2. Анкетирование потребителей по телефону.

Анкетирование потребителей по телефону проводилось операторами связи единого центра по взаимодействию с потребителями (круглосуточная горячая линия) центра по взаимодействию с потребителями исполнительного аппарата АО «НЭСК» (далее – Контакт-центр) 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.	69 002
2	Количество потребителей принявших участие в опросе	чел.	1447
3	Средний балл по «Оценке оперативности работы горячей линии»	ед.	4,83
4	Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации»	ед.	4,83

Оценка оперативности, полноты и полезности предоставленной информации горячей линии.

№ п/п	Оценка уровня оперативности работы горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	1330	91,91
2	Хорошо	60	4,15
3	Удовлетворительно	57	3,94
4	Неудовлетворительно	0	0,00
5	Плохо	0	0,00

Более 96 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов Контакт-центра положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,75-5,00 и составляет 4,91 (по пятибалльной шкале). Таким образом, работа Контакт-центра заслуживает в основном оценку «отлично».

4.7.3. Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания.

4.7.3.1. Специалистами ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявления недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 235 респондентов.

Результаты анализа анкет.

№ п/п	**Вопрос анкеты**	**Средняя оценка по пятибалльной шкале***
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	4,93
2	Часы работы компании.	4,88
3	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку.	4,92
4	Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	4,83
5	Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	4,93
6	Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	4,97
7	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	5,00
8	Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов	5,00
9	Знаете ли Вы о едином номере горячей линии 8(800) 234-83-73? (да-1, нет-0)	93%
10	Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения.	4,94
11	Культура общения сотрудников	4,97
12	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?	4,90

*- степень удовлетворенности потребителя предоставляемыми ЦВП услугами, где: 1 – крайне не доволен, 2 – не доволен, 3 – доволен, 4 – очень доволен, 5 – доволен. Огромное спасибо, рекомендую Вашу компанию друзьям и соседям.

4.7.3.2. В ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Новороссийскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 166 респондентов.

Результаты анкетирования.

№ п/п	Вопрос анкеты	Средняя оценка по пятибалльной шкале
1	Как вы оцениваете оперативность работы по Вашим обращениям по вопросам технологического присоединения?	4,60
2	Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах)	4,64
3	Оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников)	4,53
4	Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу)	4,71
5	Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)?	3,96
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	3,90
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	4,20

4.7.3.3. В ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Славянскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 150 респондентов.

Результаты анкетирования.

№ п/п	Вопрос анкеты	Средняя оценка по пятибалльной шкале
1	Как вы оцениваете оперативность работы по Вашим обращениям по вопросам технологического присоединения?	4,60
2	Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах)	4,65
3	Оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников)	4,53
4	Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу)	4,74
5	Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)?	4,00
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	3,95
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	4,24

Большинству (93 %) потребителей услуга по технологическому присоединению, оказанная в ЦВП, понятна.

79 % отмечают высокий уровень информативности документов на стендах и 72 % - оперативность обслуживания сотрудниками ЦВП.

В целом уровень качества обслуживания персоналом ЦВП (компетентность и культура общения сотрудников, консультирование и степень удовлетворенности ответами) большинство потребителей оценило по пятибалльной шкале на оценку «хорошо» и «отлично», среднее значение показателей – 4,8.

При этом удобным временем для посещения ЦВП (83 %) потребители считают период с 11:00 до 17:00.

По всем выявленным недостаткам в работе ЦВП руководством филиалов предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.

Повышение эффективности коммуникаций основывается на постоянном обучении персонала ЦВП принципам делового этикета и тестировании на знание сферы деятельности.

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

В 2020 году выполнен ряд мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей:

– с целью создания максимально комфортных условий для потребителей услуг в решении вопросов, связанных с электроснабжением, технологическим присоединением к электрическим сетям, учета электрической энергии в г. Славянск-на-Кубани открыт Центр по взаимодействию с потребителями филиала «Славянскэлектросеть»;

– разработана новая более эффективная версия официального сайта с удобным размещением и визуализацией информационных блоков, адаптированная для корректной работы на различных технических устройствах, поддержкой Яндекс-карт, возможностью позвонить на номер горячей линии в режиме URL-Tel Protocol. При этом, старая версия сайта сохраняется в действующем архивном режиме;

– разработана дополнительная платная услуга по установке (замене) приборов учета «под ключ» (демонтаж, установка нового прибора учёта, установка модульного оборудования, перепрограммирование и т.д.), а также реализована возможность приобретения приборов учета и GSM модемов;

– в целях предотвращения угрозы распространения на территории Краснодарского края новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) в период действия режима «Повышенная готовность» и карантина все офисы и центры по обслуживанию потребителей переведены на дистанционный способ оказания услуг. Соответствующая информация, а также сведения о времени работы ответственных специалистов с контактными номерами телефонов размещена на официальном сайте и информационных стендах вне офисов Общества;

– на официальном сайте Общества в личном кабинете раздела «Потребителям» реализована возможность узнать статус ранее

направленного обращения по его номеру (без регистрации);

– в связи с внесением изменений в существующее законодательство РФ произведена актуализация паспортов услуг (процессов).

На официальном сайте АО «НЭСК-электросети» в разделе «вопросы-ответы» размещена интерактивная форма обратной связи, позволяющая получить консультацию по интересующему вопросу. Здесь же публикуются ответы на часто задаваемые вопросы и полезная информация для потребителей. Информационная база постоянно поддерживается в актуальном состоянии.

На главной странице официального сайта Общества созданы «горячие кнопки» для ускорения перехода в другие разделы с наиболее востребованной потребителями информацией, в том числе возможность внесения информации о хищениях электроэнергии.

4.9. Информация по обращениям потребителей представлена в приложении 1.