

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2022 год

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2022 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, %
	2021	2022	
1	2	3	4
1.1. Количество потребителей услуг АО "НЭСК-электросети" с разбивкой по типу потребителей	986 632	984 249	-0,2
физические лица	900 368	931 827	3,5
юридические лица	86 264	52 422	-39,2
1.2. Количество точек поставки всего, шт.:	1 066 702	1 030 398	-3,4
- в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	1 066 702	1 030 398	-3,4
физические лица	963 955	931 827	-3,3
юридические лица	89 909	83 891	-6,7
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	12 838	14 680	14,3
бесхозные объекты электросетевого хозяйства			
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	75 695	91 447	20,8

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.:	17 252	17 117	-0,8
ВН (110 кВ и выше)	25,4	12,7	-50,0
СН1 (35 - 60 кВ)	22,6	18,4	-18,0
СН2 (1 - 20 кВ)	2 757	2 674	-3,0
НН (до 1 кВ)	14 447	14 412	-0,2
длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, в т.ч.:	5 423	5 281	-2,6
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	8,32	8,32	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	3659,5	3611,4	-1,3
НН (до 1 кВ)	1755,2	1661,2	-5,4
количество подстанций и РП, шт., в т.ч.:	5 877	6 146	4,6
110 кВ	0	1	0,0
35 кВ	8	9	12,5
6(10) кВ	5 869	6 136	4,5
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)	38,5	38,5	0,0
НН (до 1 кВ)	44,9	44,9	0,0
кабельных линий (далее - КЛ), в т.ч.:	59	59	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	25	25	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	60	60	0,0
НН (до 1 кВ)	60	60	0,0
количество подстанций и РП, в т.ч.:	49,6	49,6	0,0
35 кВ	47	47	0,0
6 и 10 кВ	51,2	51,2	0,0

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		
		2021	2022	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)	0,02	0,02	0,00
1.4	НН (до 1 кВ)	3,54	2,73	-22,88
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)	0,01	0,01	0,00
2.4	НН (до 1 кВ)	1,11	1,01	-9,01
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) ($P_{SAIDI, рем}$)			
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)	1,37	1,79	30,66
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)	0,00	0,00	-
4.4	НН (до 1 кВ)	0,21	0,26	23,81

1	2	3	4	5
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	-

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 Наименование филиала АО «НЭСК-электросети»	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 прекращения 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 _{SAIDI}				Π _{SAIFI}				Π _{SAIDI, рем}				Π _{SAIFI, рем}					
		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	Абинскэлектросеть	0	0	0,003	3,04	0	0	0,00	1,77	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
2	Анапаэлектросеть	0	0	0,003	8,43	0	0	0,00	1,59	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,003	
3	Апшеронскэлектросеть	0	0	0,010	5,10	0	0	0,00	1,59	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
4	Армавирэлектросеть	0	0	0,001	2,68	0	0	0,00	1,20	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
5	Белореченск-электросеть	0	0	0,002	0,72	0	0	0,00	0,62	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,000	
6	Геленджикэлектросеть	0	0	0,001	1,72	0	0	0,00	0,94	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,002	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
7	Горячключэлектросеть	0	0	0,050	3,62	0	0	0,02	1,69	0	0	0,00	0,17	0	0	0,00	0,00	0,001	
8	Ейскэлектросеть	0	0	0,004	1,98	0	0	0,00	0,79	0	0	0,00	0,01	0	0	0,00	0,00	0,001	
9	Кореновскэлектросеть	0	0	0,000	0,12	0	0	0,00	0,07	0	0	0,00	1,47	0	0	0,00	0,35	0,000	
10	Краснодарэлектросеть	0	0	0,039	2,67	0	0	0,01	0,94	0	0	0,00	5,44	0	0	0,00	0,73	0,002	
11	Кропоткинэлектросеть	0	0	0,001	0,83	0	0	0,00	0,54	0	0	0,00	0,74	0	0	0,00	0,27	0,001	
12	Крымскэлектросеть	0	0	0,004	5,36	0	0	0,00	1,70	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
13	Курганинскэлектросеть	0	0	0,001	0,34	0	0	0,00	0,26	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,000	
14	Лабинскэлектросеть	0	0	0,004	1,48	0	0	0,00	0,45	0	0	0,00	0,30	0	0	0,00	0,12	0,001	
15	Новокубанскэлектросеть	0	0	0,000	0,77	0	0	0,00	0,41	0	0	0,00	1,27	0	0	0,00	0,32	0,001	
16	Новороссийск- электросеть	0	0	0,013	7,88	0	0	0,01	2,87	0	0	0,00	0,01	0	0	0,00	0,00	0,005	
17	Приморско- Ахтарскэлектросеть	0	0	0,000	0,56	0	0	0,00	0,43	0	0	0,00	0,46	0	0	0,00	0,11	0,000	
18	Славянскэлектросеть	0	0	0,000	0,49	0	0	0,00	0,16	0	0	0,00	0,87	0	0	0,00	0,11	0,000	
19	Темрюкэлектросеть	0	0	0,000	0,01	0	0	0,00	0,01	0	0	0,00	0,57	0	0	0,00	0,10	0,000	
20	Тимашевскэлектросеть	0	0	0,000	0,00	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	2,92	0	0	0,00	0,42	0,000	
21	Тихорецкэлектросеть	0	0	0,000	0,03	0	0	0,00	0,02	0	0	0,00	0,17	0	0	0,00	0,04	0,000	
22	Туапсеэлектросеть	0	0	0,004	2,96	0	0	0,00	1,22	0	0	0,00	0,01	0	0	0,00	0,00	0,002	
23	Усть- Лабинскэлектросеть	0	0	0,075	4,39	0	0	0,05	1,86	0	0	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,001	
24	Всего по сетевой организации	0	0	0,016	2,73	0	0	0,01	1,01	0	0	0,00	1,80	0	0	0,00	0,26	0,025	

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;
- монтаж АИСКУЭ в трансформаторных подстанциях;
- 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 2021-2024 годы) представлена в разделе «О компании – Раскрытие информации» / «Инвестиционная деятельность» 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 разделе «О компании – Раскрытие информации» / «Технологическое присоединение», 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:

3.2.1. На официальном сайте АО «НЭСК-электросети» реализована возможность подачи заявки на технологическое присоединение энергопринимающих устройств заявителя посредством «Личного кабинета» и отслеживание этапов рассмотрения поданной заявки в режиме реального времени. Также посредством «Личного кабинета» можно подписать договор на технологическое присоединение с использованием цифровой электронной подписи.

3.2.2. В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению Обществом реализованы следующие мероприятия для льготной категории заявителей:

- взаимодействие сетевой организации с заявителями, включая обмен документами и оплату услуг, осуществляется в электронном виде, с исключением бумажного документооборота;
- со стороны заявителей указанной категории не требуется подписание документов, подтверждением факта заключения договора об осуществлении технологического присоединения является оплата выставленного сетевой организацией счета;
- исключается обязанность заявителя подписывать акт о технологическом присоединении и акт о выполнении технических условий.
- после оплаты заявителем выставленного счёта, АО «НЭСК-электросети» в течение срока выполнения мероприятий, указанного в Технических условиях, размещает в Личном кабинете заявителя документы (акт о выполнении технических условий; акт об осуществлении технологического присоединения; акт допуска в эксплуатацию приборов учёта).

Со дня размещения указанных актов считается оказанной услуга по обеспечению заявителю технической возможности осуществить фактическое присоединение к электрическим сетям. Данная процедура подробно описана в «Инструкции по безопасному фактическому присоединению к электрическим сетям», опубликованной в Личном кабинете заявителя. На момент оказания услуги у заявителя указанной категории в Личном кабинете уже размещен договор энергоснабжения (для физических лиц - лицевой счет), по которому в дальнейшем необходимо производить оплату за потребление электроэнергии.

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			
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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	18046	17961	-0,47	4139	4240	2,44	459	370	-19,39	104	78	-25,00	-	-		22649
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	13640	13315	-2,38	2337	2475	5,91	259	217	-16,22	61	46	-24,59	-	-		16053

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	1	0,00	3	11	266,67	0	2	0,00	0	0	0,00	-	-		14
3.1	по вине сетевой организации	0	1	0,00	3	11	266,67	0	2	0,00	0	0	0,00				14
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	7	5	-28,57	15	15	0,00	15	15	0,00	15	15	0,00	-	-		13
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к эл.сетям, штуки	12141	11930	-1,74	1524	1701	11,61	75	72	-4,00	13	10	-23,08	-	-		13713

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	11585	13079	12,90	1350	1775	31,48	60	81	35,00	8	6	-25,00	-	-		14941
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	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		
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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:	32480	26284	-19,1	83471	114171	36,8	8416	10569	25,6	7117	4079	-42,7	0	0	100,0
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	6481	5919	-8,7	43111	81893	90,0	926	1739	87,8	412	467	13,3	0	0	0,0
1.2	осуществление технологического присоединения	15411	11179	-27,5	16015	16485	2,9	2425	3140	29,5	3319	1549	-53,3	0	0	0,0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	4861	3319	-31,7	10810	8666	-19,8	1599	1599	0,0	1063	0	-100,0	0	0	0,0
1.4	качество обслуживания	332	297	-10,5	3	0	-100,0	183	214	16,9	176	0	-100,0	0	0	0,0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1887	1402	-25,7	5671	1518	-73,2	862	1050	21,8	769	846	10,0	0	0	100,0
1.6	прочее	3508	4168	18,8	7861	5609	-28,6	2421	2827	16,8	1378	1217	-11,7	0	0	0,0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2	Жалобы	521	867	66,4	20128	10339	-48,6	1293	767	-40,7	1238	951	-23,2	0	0	100,0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	131	269	105,3	19133	9930	-48,1	249	103	-58,6	1110	834	-24,9	0	0	0,0
2.1.1	<i>качество услуг по передаче электрической энергии</i>	<i>11</i>	<i>89</i>	<i>709,1</i>	<i>16469</i>	<i>7228</i>	<i>-56,1</i>	<i>112</i>	<i>55</i>	<i>-50,9</i>	<i>287</i>	<i>241</i>	<i>-16,0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>
2.1.2	<i>качество электрической энергии</i>	<i>120</i>	<i>180</i>	<i>50,0</i>	<i>2664</i>	<i>2702</i>	<i>1,4</i>	<i>137</i>	<i>48</i>	<i>-65,0</i>	<i>823</i>	<i>593</i>	<i>-27,9</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>
2.2	осуществление технологического присоединения	35	58	65,7	2	3	50,0	122	145	18,9	23	9	-60,9	0	0	0,0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	90	129	43,3	328	18	-94,5	136	178	30,9	1	2	100,0	0	0	0,0
2.4	качество обслуживания	22	20	-9,1	7	0	-100,0	43	21	-51,2	4	2	-50,0	0	0	100,0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	77	179	132,5	276	22	-92,0	462	79	-82,9	25	22	-12,0	0	0	0,0
2.6	прочее	166	212	27,7	382	366	-4,2	281	241	-14,2	75	82	9,3	0	0	0,0
3	Заявка на оказание услуг	57591	60186	4,5	1676	1609	-4,0	9340	9056	-3,0	1025	866	-15,5	0	0	0,0
3.1	по технологическому присоединению	13639	20145	47,7	0	0	0,0	8240	8168	-0,9	869	702	-19,2	0	0	0,0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	731	28	-96,2	0	0	0,0	4	0	-100,0	0	6	0,0	0	0	0,0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	38620	36466	-5,6	1676	1609	-4,0	984	871	-11,5	57	64	12,3	0	0	0,0
3.4	прочее	4601	3547	100,0	0	0	100,0	112	17	-84,8	99	94	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-elseti.ru	Пн.-Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	<p>Прием заявок на технологическое присоединение, смену собственника. Согласование проектной документации, изготовление проекта. Внесение изменений в технические условия, аннулирование договоров. Прием заявок 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; заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета;</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; 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.</p>	27446	8	18	нет

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	г. Краснодар, ул. Старокубанская 114	(861)2440119, krasnodar-elseti@nesk-elseti.ru	Пн.-Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	<p>Прием заявок на технологическое подключение, смену собственника.</p> <p>Согласование проектной документации, Изготовление проекта.</p> <p>Внесение изменений в технические условия, аннулирование договоров</p> <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>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),</p> <p>Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.</p>	1300	11	19	Краснодарэнергообл ОАО "НЭСК"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
3	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	353900, г. Новоросийск, ул. Леднева, 9	(8617)797090, novoross-elseti@nesk-elseti.ru	Пн.- Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	<p>прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение;</p> <p>прием жалобы потребителя в письменной форме;</p> <p>обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий;</p> <p>заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам;</p> <p>уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности;</p> <p>заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;</p> <p>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;</p>	7927	13	20	Нет

					<p>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; 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;</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 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.</p>				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
4	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	г. Славянск-на-Кубани, ул. Отдельская, 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 заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: заявки на технологическое присоединение; прием жалоб потребителей в письменной форме; 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;	4 063	23	7	нет

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
						<p>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; 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.</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	276 622
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	122 937
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	153 685
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,96
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2,01

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 – 90 018 шт. (в 2021 году по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 50 930 шт.);
- обращений, содержащих жалобу по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 11 136 шт. (в 2021 году по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 20 623 шт.);
- обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 39 010 шт. (в 2021 году по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 41 337 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 2022 году филиалами Общества социально уязвимым группам населения на безвозмездной основе выделено 103 прибора учета и оказано 103 услуги по их установке.

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

В течение 2022 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 (82%) на вопрос анкеты: «Понятна ли Вам услуга технологического присоединения?» дали положительный ответ.

У 45% опрошенных не возникло проблем с получением услуги по технологическому присоединению, в 9% случаев затруднительным считают этап заключения договора по технологическому присоединению. Оперативность работы специалистов по вопросам технологического присоединения признана удовлетворительной (средний балл по пятибалльной шкале – 3,3).

Результаты опроса по направлению «эффективность очного обслуживания»:

Удовлетворительной считают работу специалистов офисов по

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.

обслуживанию потребителей филиалов Общества, а именно по критериям:

– достаточность и понятность информации представленной на стендах, в буклетах – 3,0 балла;

– оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников) – 3,0 балла;

– компетентность сотрудников (вежливость, полнота и доступность предоставления информации) – 3,3 балла.

По сравнению с предыдущим отчетным периодом повысилось мнение посетителей офиса филиала «Крымскэлектросеть». Общая средняя оценка – 4.7 балла.

Низкую оценку работе с потребителями дали респонденты офису филиала «Анапаэлектросеть».

Значительная доля анкетированных считает удобным время посещения офисов во второй половине дня (17:00-20:00).

Результаты опроса по направлению «качество электрической энергии».

На приемлемом уровне (средний балл по пятибалльной шкале – 3,1) находятся показатели Общества по качеству электроэнергии, информированности об отключениях, оперативности персонала в случаях аварий.

Потребители отметили хорошую работу (средний балл – 4) специалистов филиалов «Горячключэлектросеть» и «Крымскэлектросеть» 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 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.	119 964
2	Количество потребителей принявших участие в опросе	чел.	2 967
3	Средний балл по «Оценке оперативности работы горячей линии»	ед.	4,90
4	Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации»	ед.	4,90

Оценка оперативности, полноты и полезности предоставленной информации горячей линии.

№ п/п	Оценка уровня оперативности работы горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	2755	92,8
2	Хорошо	89	3
3	Удовлетворительно	123	4,1
4	Неудовлетворительно	0	0,0
5	Плохо	0	0,0

Более 95 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов Контакт-центра положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,5-5,0 и составляет 4,8 (по пятибалльной шкале).

4.7.3. Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания

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 анкетирования.

№ п/п	Вопрос анкеты	Средняя оценка по пятибалльной шкале*
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги.	4,96
2	Часы работы компании.	4,88
3	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку.	4,89
4	Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	4,90
5	Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки.	4,91
6	Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы).	4,91
7	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям.	4,89
8	Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.	4,92
9	Знаете ли Вы о едином номере горячей линии 8(800) 234-83-73?	93%
10	Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения.	4,94
11	Культура общения сотрудников.	4,90
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, рекомендуем Вашу компанию друзьям и соседям.

В ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Новороссийскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 205 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?	4,44
2	Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах).	4,40
3	Оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников).	4,73
4	Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу)	4,87
5	Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)?	3,98
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	3,68
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	3,71

В ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Славянскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 136 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?	4,43
2	Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах).	4,40
3	Оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников)	4,70
4	Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу)	4,84
5	Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)?	3,97
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	3,63
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	3,71

Большинству (90 %) потребителей услуга по технологическому присоединению, оказанная в ЦВП, понятна.

92 % отмечают высокий уровень информативности документов на стендах и 88 % - 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 – 4,6.

При этом удобным временем для посещения ЦВП (80 %) 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 2022 году выполнен ряд мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания потребителей:

- интеграция административных процедур Общества по вопросам заочного обслуживания потребителей с внешними интерактивными источниками запроса услуг и обращений потребителей (справочно-информационный интернет портал государственных услуг РФ);
- произведена актуализация паспортов услуг (процессов) в связи с внесением изменений в существующее законодательство РФ.

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.