

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «Электросети Кубани» за 2023 год

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей услуг АО «Электросети Кубани» за 2023 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 «Электросети Кубани».

Сокращенное наименование организации: АО «Электросети Кубани».

АО «Электросети Кубани» 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, %
	2022	2023	
1	2	3	4
1.1. Количество потребителей услуг АО "Электросети Кубани" с разбивкой по типу потребителей	984 249	998 296	1,4
физические лица	931 827	945 345	1,5
юридические лица	52 422	52 951	1,0
1.2. Количество точек поставки всего, шт.:	1 030 398	1 045 602	1,5
- в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	1 030 398	1 045 602	1,5
физические лица	931 827	945 345	1,5
юридические лица	83 891	85 371	1,8
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	14 680	14 886	1,4
бесхозные объекты электросетевого хозяйства			
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	91 447	115 035	25,8

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.:	17 117	17 124	0,0
ВН (110 кВ и выше)	12,7	12,70	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	18,4	18,43	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	2 674	2 680,48	0,2
НН (до 1 кВ)	14 412	14 412,45	0,0
длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, в т.ч.:	5 281	5311,5	0,6
ВН (110 кВ и выше)	0	0,00	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	8,32	8,32	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	3611,4	3 639,78	0,8
НН (до 1 кВ)	1661,2	1 663,40	0,1
количество подстанций и РП, шт., в т.ч.:	6 146	6 285,00	2,3
110 кВ	1	0,00	-100,0
35 кВ	9	9,00	0,0
6(10) кВ	6 136	6 276,00	2,3
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	45,00	0,0
ВН (110 кВ и выше)	100	100,00	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	91	91,00	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	38,5	38,50	0,0
НН (до 1 кВ)	44,9	44,90	0,0
кабельных линий (далее - КЛ), в т.ч.:	59	59,00	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	25	25,00	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	60	60,00	0,0
НН (до 1 кВ)	60	60,00	0,0
количество подстанций и РП, в т.ч.:	49,6	49,60	0,0
35 кВ	47	47,00	0,0
6 и 10 кВ	51,2	51,20	0,0

Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

1.1. 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		
		2022	2023	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)	2,73	2,65	-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)	1,01	1092	-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)	1,79	2,11	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)	0,26	0,38	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	-

1.2. 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 «Электросети Кубани»	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 _{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	0,001	0,60	0	0	0,00	0,40	0	0	0,00	2,66	0	0	0,00	0,54	0,002	
2	Анапаэлектросеть	0	0	0,008	3,42	0	0	0,00	1,02	0	0	0,00	0,77	0	0	0,00	0,26	0,004	
3	Апшеронскэлектросеть	0	0	0,011	2,49	0	0	0,00	0,81	0	0	0,00	0,60	0	0	0,00	0,18	0,001	
4	Армавирэлектросеть	0	0	0,002	2,63	0	0	0,00	1,08	0	0	0,00	0,70	0	0	0,00	0,15	0,001	
5	Белореченск-электросеть	0	0	0,000	0,15	0	0	0,00	0,03	0	0	0,00	0,69	0	0	0,00	0,22	0,000	
6	Геленджикэлектросеть	0	0	0,019	3,78	0	0	0,01	1,38	0	0	0,00	0,50	0	0	0,00	0,17	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	0,012	5,02	0	0	0,00	1,21	0	0	0,00	1,01	0	0	0,00	0,25	0,001	
8	Ейскэлектросеть	0	0	0,013	2,53	0	0	0,00	0,95	0	0	0,00	0,66	0	0	0,00	0,14	0,001	
9	Кореновскэлектросеть	0	0	0,002	0,66	0	0	0,00	0,29	0	0	0,00	1,33	0	0	0,00	0,41	0,000	
10	Краснодарэлектросеть	0	0	0,031	2,64	0	0	0,01	0,98	0	0	0,00	4,92	0	0	0,00	0,68	0,002	
11	Кропоткинэлектросеть	0	0	0,002	1,17	0	0	0,00	0,48	0	0	0,00	1,38	0	0	0,00	0,44	0,001	
12	Крымскэлектросеть	0	0	0,030	5,71	0	0	0,01	1,43	0	0	0,00	0,79	0	0	0,00	0,20	0,000	
13	Курганинскэлектросеть	0	0	0,012	3,55	0	0	0,00	0,46	0	0	0,00	0,75	0	0	0,00	0,28	0,000	
14	Лабинскэлектросеть	0	0	0,001	0,31	0	0	0,00	0,20	0	0	0,00	1,21	0	0	0,00	0,25	0,000	
15	Новокубанскэлектросеть	0	0	0,001	1,19	0	0	0,00	0,63	0	0	0,00	1,03	0	0	0,00	0,37	0,000	
16	Новороссийск- электросеть	0	0	0,029	6,75	0	0	0,01	2,51	0	0	0,00	0,82	0	0	0,00	0,27	0,004	
17	Приморско- Ахтарскэлектросеть	0	0	0,013	1,60	0	0	0,01	0,99	0	0	0,00	0,51	0	0	0,00	0,22	0,000	
18	Славянскэлектросеть	0	0	0,000	0,27	0	0	0,00	0,06	0	0	0,00	1,14	0	0	0,00	0,26	0,000	
19	Темрюкэлектросеть	0	0	0,017	0,71	0	0	0,01	0,49	0	0	0,00	2,48	0	0	0,00	0,55	0,001	
20	Тимашевскэлектросеть	0	0	0,000	0,13	0	0	0,00	0,06	0	0	0,00	0,76	0	0	0,00	0,32	0,000	
21	Тихорецкэлектросеть	0	0	0,002	0,99	0	0	0,00	0,26	0	0	0,00	0,81	0	0	0,00	0,16	0,000	
22	Туапсеэлектросеть	0	0	0,007	3,13	0	0	0,00	0,95	0	0	0,00	0,78	0	0	0,00	0,28	0,002	
23	Усть- Лабинскэлектросеть	0	0	0,010	5,22	0	0	0,00	1,23	0	0	0,00	1,18	0	0	0,00	0,33	0,001	
24	Всего по сетевой организации	0	0	0,016	2,66	0	0	0,01	0,93	0	0	0,00	2,11	0	0	0,00	0,386	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 «Электросети Кубани» (<http://www.nesk-elseti.ru>).

2. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

2.1. Информация о наличии не востребовавшей 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 «Электросети Кубани» (<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 «Электросети Кубани» (<http://www.nesk-elseti.ru>).

2.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению:

2.2.1. На официальном сайте АО «Электросети Кубани» 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.

2.2.2. 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 «Электросети Кубани» 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.

2.3. 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			
		2022	2023	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2022	2023	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2022	2023	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2022	2023	Динами- ка изме- нения показа- теля, %	2022	2023	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	17961	15821	-11,91	4240	3143	-25,87	370	413	11,62	78	143	83,33	-	-		19520
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	13315	11583	-13,01	2475	1719	-30,55	217	214	-1,38	46	69	50,00	-	-		13585

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:	1	1	0,00	11	1	-90,91	2	0	-100,00	0	0	0,00	-	-		2
3.1	по вине сетевой организации	1	1	0,00	11	1	-90,91	2	0	-100,00	0	0	0,00				2
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	5	5	0,00	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	11930	10447	-12,43	1701	1126	-33,80	72	80	11,11	10	20	100,00	-	-		11673

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	13079	10759	-17,74	1775	1793	1,01	81	56	-30,86	6	16	166,67	-	-		12624
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. Качество обслуживания

3.1. 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		
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	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:	26284	32480	23,6	114171	122107	7,0	10569	13324	26,1	4079	7117	74,5	0	0	100,0
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	5919	6481	9,5	81893	92827	13,4	1739	1422	-18,2	467	412	-11,8	0	0	0,0
1.2	осуществление технологического присоединения	11179	15411	37,9	16485	7843	-52,4	3140	3466	10,4	1549	3319	114,3	0	0	0,0
1.3	коммерческий учет электрической энергии	3319	4861	46,5	8666	6227	-28,1	1599	2836	77,4	0	1063	0,0	0	0	0,0
1.4	качество обслуживания	297	332	11,8	0	3	0,0	214	326	52,3	0	176	0,0	0	0	0,0
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1402	1887	34,6	1518	6171	306,5	1050	1368	30,3	846	769	-9,1	0	0	100,0
1.6	прочее	4168	3508	-15,8	5609	9036	61,1	2827	3906	38,2	1217	1378	13,2	0	0	0,0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2	Жалобы	867	521	-39,9	10339	8717	-15,7	767	1906	148,5	951	978	2,8	0	0	100,0
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	269	131	-51,3	9930	7728	-22,2	103	308	199,0	834	846	1,4	0	0	0,0
2.1.1	<i>качество услуг по передаче электрической энергии</i>	89	11	-87,6	7228	5172	-28,4	55	156	183,6	241	237	-1,7	0	0	0,0
2.1.2	<i>качество электрической энергии</i>	180	120	-33,3	2702	2556	-5,4	48	152	216,7	593	609	2,7	0	0	0,0
2.2	осуществление технологического присоединения	58	35	-39,7	3	2	-33,3	145	229	57,9	9	27	200,0	0	0	0,0
2.3	коммерческий учет электрической энергии	129	90	-30,2	18	327	1716,7	178	285	60,1	2	2	0,0	0	0	0,0
2.4	качество обслуживания	20	22	10,0	0	2	0,0	21	61	190,5	2	2	0,0	0	0	100,0
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	179	77	-57,0	22	276	1154,5	79	529	569,6	22	21	-4,5	0	0	0,0
2.6	прочее	212	166	-21,7	366	382	4,4	241	494	105,0	82	80	-2,4	0	0	0,0
3	Заявка на оказание услуг	60186	57589	-4,3	1609	1680	4,2	9056	9342	3,1	866	1025	18,4	0	0	0,0
3.1	по технологическому присоединению	20145	13637	-32,3	0	0	0,0	8168	8240	0,9	702	869	23,8	0	0	0,0
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	28	731	2510,7	0	4	0,0	0	6	0,0	6	0	-100,0	0	0	0,0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	36466	38618	5,9	1609	1676	4,2	871	984	13,0	64	57	-10,9	0	0	0,0
3.4	прочее	3547	4699	100,0	0	0	100,0	17	112	558,8	94	99	100,0	0	0	0,0

3.2. 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>	26512	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@kubels.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>	2280	11	19	Краснодарэнерго госбыт АО "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@kubels.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>	9652	15	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@kubels.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;	3300	20	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>				

3.3. 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	316 859
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	119 770
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	197 089
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,41
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,27

3.4. 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 – 101 142 шт. (в 2022 году по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 90 018 шт.);
- обращений, содержащих жалобу по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 9 013 шт. (в 2022 году по категории оказание услуг по передаче электрической энергии – 11 136 шт.);
- обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 41 335 шт. (в 2022 году по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 39 010 шт.).

3.5. 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 «Электросети Кубани» (<https://www.kubels.ru/>).

3.6. 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.

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

В течение 2023 года проводился целевой опрос с целью изучения мнения о качестве оказываемых услуг и обслуживания потребителей.

3.7.1. Анкетирование потребителей в сети Интернет.

Опрос проводился посредством заполнения потребителями интерактивной формы анкеты веб-интерфейса официального сайта АО «Электросети Кубани» 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 (80%) на вопрос анкеты: «Понятна ли Вам услуга технологического присоединения?» дали положительный ответ.

У 43% опрошенных не возникло проблем с получением услуги по технологическому присоединению, в 7% случаев затруднительным считают этап заключения договора по технологическому присоединению. Оперативность работы специалистов по вопросам технологического присоединения признана удовлетворительной (средний балл по пятибалльной шкале – 3,5).

Результаты опроса по направлению «эффективность очного обслуживания».

Удовлетворительной считают работу специалистов офисов по обслуживанию потребителей филиалов Общества, а именно по критериям:

- достаточность и понятность информации, представленной на стендах, в буклетах – 3,3 балла;
- оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди,

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.

оперативность работы сотрудников) – 3,0 балла;

– компетентность сотрудников (вежливость, полнота и доступность предоставления информации) – 3,0 балла.

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

Значительная доля анкетировуемых 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 – 3,2) находятся показатели Общества по качеству электроэнергии, информированности об отключениях, оперативности персонала в случаях аварий.

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

3.7.2. 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.	119 770
2	Количество потребителей принявших участие в опросе	чел.	4 016
3	Средний балл по «Оценке оперативности работы горячей линии»	ед.	4,93
4	Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации»	ед.	4,93

Оценка оперативности, полноты и полезности предоставленной информации горячей линии.

№ п/п	Оценка уровня оперативности работы горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	2755	93,7
2	Хорошо	89	5
3	Удовлетворительно	123	1,3
4	Неудовлетворительно	0	0,0
5	Плохо	0	0,0

Более 98 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов Контакт-центра положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,5-5,0 и составляет 4,9 (по пятибалльной шкале).

3.7.3. Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания

Специалистами ЦВП филиала АО «Электросети Кубани» «Краснодарэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявления недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 230 респондентов.

Результаты анкетирования.

№ п/п	Вопрос анкеты	Средняя оценка по пятибалльной шкале*
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги.	4,95
2	Часы работы компании.	4,88
3	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку.	4,88
4	Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	4,86
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).	4,95
7	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям.	4,91
8	Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.	4,94
9	Знаете ли Вы о едином номере горячей линии 8(800) 234-83-73?	94%
10	Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения.	4,93
11	Культура общения сотрудников.	4,95
12	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?	4,89

*- 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.

В ЦВП филиала АО «Электросети Кубани» «Новороссийскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 207 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).	4,76
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)?	3,90
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	4,20
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	3,75

В ЦВП филиала АО «Электросети Кубани» «Славянскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 127 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?	4,63
2	Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах).	4,62
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)?	4,03
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	4,01
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	4,27

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

93 % отмечают высокий уровень информативности документов на стендах и 89 % - 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 – 4,7.

При этом удобным временем для посещения ЦВП (51 %) 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.

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

В 2023 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 «Электросети Кубани» 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.

3.9. Информация по обращениям потребителей представлена в приложении 1.