

Информация о качестве обслуживания потребителей
АО «НЭСК-электросети» услуг за 2016 год

Формирование отчета о качестве обслуживания потребителей АО «НЭСК-электросети» услуг за 2016 год выполнено в соответствии с действующим приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

1. Общая информация о сетевой организации

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

Сокращенное наименование организации: АО «НЭСК-электросети».

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

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

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

Общая информация о сетевой организации	2015	2016	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4
1.1. Количество потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» с разбивкой по уровням напряжения:	887316	893773	0,7
ВН (110 кВ и выше)	-		
СН1 (35 - 60 кВ)	-		
СН2 (1 - 20 кВ)	-		
НН (до 1 кВ)	-		
Количество потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» с разбивкой по категориям надежности потребителей	887316	893773	0,7
I	62112	62164	0,1
II	97605	98715	1,1
III	727599	732894	0,7

1	2	3	4
Количество потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» с разбивкой по типу потребителей	887316	893773	1
физические лица	806377	817917	1,4
юридические лица	80939	75856	-6,3
1.2. Количество точек поставки всего, шт.:	979004	974932	-0,4
- в том числе точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии	979004	974932	-0,4
физические лица	898065	895526	-0,3
юридические лица	80939	79406	-1,9
вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома	7492	13165	75,7
бесхозные объекты электросетевого хозяйства			
приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	26480	26321	-0,6
1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации:			
длина воздушных линий (далее - ВЛ) в км, в т.ч.:	15 336	15 558	1,4
ВН (110 кВ и выше)	25,4	25,4	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	22,6	22,7	0,4
СН2 (1 - 20 кВ)	2 522	2 543	0,8
НН (до 1 кВ)	12 766	12 966	1,6
длина кабельных линий (далее - КЛ) в км, в т.ч.:	4 718,1	4 721,7	0,1
ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	0,4	0,8	100,0
СН2 (1 - 20 кВ)	2876,8	2965,9	3,1
НН (до 1 кВ)	1840,9	1755	-4,7
количество подстанций и РП, шт., в т.ч.:	4 970	5 104	2,7
110 кВ	0	0	0,0
35 кВ	7	7	0,0
6(10) кВ	4 963	5 097	2,7
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.:	47,2	45,3	-4,0
ВН (110 кВ и выше)	100	100	0,0
СН1 (35 - 60 кВ)	91	91	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	48	40	-16,7
НН (до 1 кВ)	47	46	-2,1
кабельных линий (далее - КЛ), в т.ч.:	65,1	62,9	-3,4

1	2	3	4
СН1 (35 - 60 кВ)	100	100	0,0
СН2 (1 - 20 кВ)	67,3	65,1	-3,3
НН (до 1 кВ)	61,5	59,2	-3,7
количество подстанций и РП, в т.ч.:	58,6	56,9	-2,9
35 кВ	43	57	32,6
6 и 10 кВ	58,6	56,9	-2,9

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		
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	5,5	5,02	-0,48
1.4	НН (до 1 кВ)	0,97	0,54	-0,43
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1,81	1,95	0,14
2.4	НН (до 1 кВ)	0,42	0,33	-0,09
3	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($P_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2,23	2,37	0,14
3.4	НН (до 1 кВ)	1,58	1,86	0,28

1	2	3	4	5
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (P_{SAIFI} , план)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,43	0,52	0,09
4.4	НН (до 1 кВ)	0,29	0,39	0,10
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	2	2	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	1	2	1

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

№ п/п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии,				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии,				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электрической энергии, с указанием сроков
		Π _{SAIDI}				Π _{SAIFI}				Π _{SAIDI, план}				Π _{SAIFI, план}					
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Абинскэлектросеть»	-	-	2,35	0,32	-	-	1,69	0,02	-	-	0,02	0,34	-	-	0,00	0,08	0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Анапаэлектросеть»	-	-	8,25	1,04	-	-	2,53	0,15	-	-	0,63	0,74	-	-	0,38	0,17	0	
3	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Апшеронскэлектросеть»	-	-	8,03	0,26	-	-	2,65	0,21	-	-	0,15	0,49	-	-	0,02	0,07	0	
4	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Армавирэлектросеть»	-	-	4,19	0,49	-	-	1,68	0,80	-	-	4,83	1,41	-	-	0,32	0,19	0	
5	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Белореченск-электросеть»	-	-	0,76	0,01	-	-	0,37	0,00	-	-	4,20	2,91	-	-	0,90	0,58	0	
6	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Геленджикэлектросеть»	-	-	3,94	0,89	-	-	1,68	0,80	-	-	0,36	2,42	-	-	0,05	0,43	0	
7	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Гулькевичиэлектросеть»	-	-	2,65	0,61	-	-	1,51	0,65	-	-	5,55	4,02	-	-	2,96	0,84	0	
8	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Горячеключ-электросеть»	-	-	5,20	0,22	-	-	1,14	0,02	-	-	4,56	2,71	-	-	0,90	0,33	0	
9	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Ейскэлектросеть»	-	-	2,64	0,08	-	-	1,16	0,04	-	-	3,06	0,79	-	-	0,54	0,16	0	
10	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кореновскэлектросеть»	-	-	2,83	0,35	-	-	1,11	0,55	-	-	5,36	2,89	-	-	1,41	0,61	0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
11	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть»	-	-	6,96	0,87	-	-	2,36	0,26	-	-	0,33	1,23	-	-	0,10	0,24	0	
12	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Кропоткинэлектросеть»	-	-	1,54	0,13	-	-	0,77	0,14	-	-	2,78	2,07	-	-	0,86	0,30	0	
13	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Крымскэлектросеть»	-	-	6,96	0,60	-	-	4,46	0,92	-	-	3,90	0,44	-	-	1,19	0,10	0	
14	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Курганинскэлектросеть»	-	-	0,62	0,72	-	-	0,73	0,70	-	-	0,88	2,84	-	-	0,42	0,66	0	
15	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Лабинскэлектросеть»	-	-	1,24	0,26	-	-	0,78	0,20	-	-	3,35	0,54	-	-	0,58	0,19	0	
16	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Мостэлектросеть»	-	-	0,74	0,00	-	-	0,09	0,00	-	-	4,61	3,14	-	-	0,38	1,14	0	
17	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новокубанск-электросеть»	-	-	1,44	0,46	-	-	1,47	0,44	-	-	4,60	4,26	-	-	0,91	1,48	0	
18	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Новороссийск-электросеть»	-	-	7,74	0,11	-	-	3,13	0,14	-	-	5,49	3,88	-	-	0,67	0,98	0	
19	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Приморско-Ахтарскэлектросеть»	-	-	1,90	0,04	-	-	1,47	0,05	-	-	0,33	1,51	-	-	0,08	0,19	0	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
20	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Славянскэлектросеть»	-	-	3,31	1,29	-	-	1,03	0,84	-	-	4,57	2,90	-	-	1,04	0,67	0	
21	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Темрюкэлектросеть»	-	-	0,46	0,92	-	-	0,54	0,78	-	-	3,65	2,97	-	-	1,29	0,64	0	
22	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тимашевскэлектросеть»	-	-	0,86	0,10	-	-	0,72	0,12	-	-	1,67	1,46	-	-	0,26	0,19	0	
23	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Тихорецкэлектросеть»	-	-	0,78	0,20	-	-	0,34	0,18	-	-	3,10	1,61	-	-	0,90	0,41	0	
24	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Гуапсеэлектросеть»	-	-	14,11	0,92	-	-	4,51	0,44	-	-	3,66	3,36	-	-	0,84	0,45	0	
25	Филиал АО «НЭСК-электросети» «Усть-Лабинскэлектросеть»	-	-	2,61	0,27	-	-	2,00	0,27	-	-	0,28	0,14	-	-	0,06	0,03	0	
26	Всего по сетевой организации	-	-	5,02	0,54	-	-	1,95	0,33	-	-	2,37	1,86	-	-	0,52	0,39		

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 представлена в приложении 1.

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

3.2.1. Проведение семинаров с персоналом структурных подразделений филиалов АО «НЭСК-электросети» по теме: «Изучение вновь утвержденного Положения о технологическом присоединении», «Рассмотрение часто задаваемых вопросов потребителей по технологическому присоединению».

3.2.2. Автоматизация основных процедур бизнес – процесса технологического присоединения.

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

№ п/п	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	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	14217	11517	-19	1438	1356	-5,70	405	335	-17,28	66	36	-45,45				13244
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	13300	10262	-23	1167	970	-16,88	214	110	-48,60	21	4	-81				11346

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0	0		0	0		0	0		0				0
3.1	по вине сетевой организации	0		0	0		0	0		0	0		0				0
3.2	по вине сторонних лиц	0		0	0		0	0		0	0		0				0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к эл. сетям, дней	15	15	0	25	25	0	25	25	0	25	25	0				
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	11570	9850	-15	653	546	-16,39	112	65	-41,96	12	6	-50				10467

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	7718	6925	-10	553	536	-3,07	109	92	-15,60	15	10	-33				7563
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		0	1		100	1	0	100				0
7.1	по вине сетевой организации	0		0	0		0	1		100	1	0	100				0
7.2	по вине заявителя	0		0	0		0	0		0	0		0				0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	180	180	0	365	365	0	365	365	0	730	730	0				

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		
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	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:	36808	63876	73,5	-	20344	-	431	9635	2135,5	3480	7888	126,7	-	1077	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	2	5548			2000			837			563				93
1.2	осуществление технологического присоединения	16441	12166			5549		95	1835		2853	2519				205
1.3	коммерческий учет электрической энергии	19961	40411			4103			6095		56	4103				681
1.4	качество обслуживания	255	512			84		336	77		255	52				9
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	149	282			6020			43		316	29				5
1.6	прочее (указать)		4957			2588			748			622				84
2	Жалобы	-	6748	-	-	6030	-	-	1019	-	1389	1155	-16,8	-	115	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:		3781			901			571		6	813				65
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии		2569			776			387			261				44

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.1.2	качество электрической энергии		1212			125			184		6	552			21	
2.2	осуществление технологического присоединения		815			268			123		1350	121			14	
2.3	коммерческий учет электрической энергии		345			108			52		18	37			6	
2.4	качество обслуживания		512			56			77			52			9	
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства		282			4493			43		15	29			5	
2.6	прочее (указать)		1013			204			153			103			17	
3	Заявка на оказание услуг	36402	65427	79,7	-	4062	-	95	3194	3262,1	56	4852	8564,3	-	971	-
3.1	по технологическому присоединению	16441	13981					95	1792			206			200	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии		1920						265			178			30	
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	19961	45566			3698			542		56	4068			675	
3.4	прочее (указать)		3960			364			595			400			66	

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ п/п	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	350049, г.Краснодар, ул. Котовского, 76/2	(861)2593431, krasnodar-elseti@nesk.ru	Пн.- Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	прием 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;	26 124	7	18	Нет

					<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> <p>заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;</p> <p>заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;</p> <p>заявления на оборудование точки поставки приборами учета;</p> <p>заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета;</p> <p>прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства;</p> <p>Прием показаний приборов учета электрической энергии;</p> <p>Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов;</p> <p>Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации;</p>				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

					<p>Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу;</p> <p>Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии;</p> <p>Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства;</p> <p>Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2	Центр по взаимодействию с потребителями	ЦОП	353900, г.Новороссийск, ул. Леднева, 9	(8617)64-27-36, novoross-elseti@nesk.ru	Пн.- Чт. с 8-00 до 17-00; Пт. с 8-00 до 15-30	прием 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;	9 046	13	20	Нет

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

					<p>энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства;</p> <p>Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.</p>				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№ п/п	Наименование	Единица измерения	Показатель
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения. Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов.	номер телефона	8(800)234-83-73
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	14450
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	14450
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	14450
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,95
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,82

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Наибольшее число обращений зарегистрировано по категории:

– коммерческий учет электрической энергии – 55 393 шт. (в 2015 году – 20017 шт.);

– обращений, содержащих жалобу по категории качество услуг по передаче электрической энергии – 4 037 шт. (в 2015 году по категории осуществление технологического присоединения – 1350 шт.);

– обращений, содержащих заявку на оказание услуг по категории организация коммерческого учета электрической энергии – 54 549 шт. (в 2015 году – 20017 шт.).

4.5. Помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, АО «НЭСК-электросети» оказывает дополнительные услуги потребителям согласно «Перечню дополнительных платных услуг, оказываемых потребителям АО «НЭСК-электросети». Информация по дополнительным платным услугам находится в разделе «Дополнительные

услуги» главной страницы официального сайта АО «НЭСК-электросети» (<http://www.nesk-elseti.ru>).

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

Действующим коллективным договором предусмотрены дополнительные льготы, гарантии и компенсации:

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

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

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

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения
1	Создан единый центр обработки телефонных вызовов	I кв-л 2016
2	Создан центр обслуживания потребителей в городе-герое Новороссийск.	I кв-л 2016
3	Внедрена информационно-справочная система для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону.	II кв-л 2016
4	Создана база данных учета заявок отдельных процессов, таких, как смена собственника объекта (для юридических и физических лиц).	II кв-л 2016
5	Создана единая база данных регистрации изменений структуры сети на основе "1С".	III кв-л 2016
6	Внедрена система автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенная для доведения типовой информации.	III кв-л 2016
7	Создана единая база данных по плановым ограничениям в электроснабжении.	IV кв-л 2016

4.8. Информация по обращениям потребителей представлена в приложении 2.