

**Информация о качестве обслуживания потребителей
АО «СУЭНКО» услуг за 2023 год**

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

а) в части оказания услуг технологического присоединения к электрическим сетям:

По Тюменской области:

№ п/п	Показатели по Тюменской области	Физ. лица			Юр. лица			Итого		
		2022	2023	динамика, %	2022	2023	динамика, %	2022	2023	динамика, %
1	заявки, шт.	6086	5206	-14,46%	1330	1337	0,53%	7416	6543	-11,77%
	по классу напряжения 0,4 кВ	5901	5099	-13,59%	1231	1230	-0,08%	7132	6329	-11,26%
	по классу напряжения 10 кВ	185	107	-42,16%	99	107	8,08%	284	214	-24,65%
	по 1 категории надежности	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	по 3 категории надежности	5968	5104	-14,48%	1066	1057	-0,84%	7034	6161	-12,41%
	по 2 категории надежности	118	102	-13,56%	264	280	6,06%	382	382	0,00%

По Курганской области:

№ п/п	Показатели по Курганской области	Физ. лица			Юр. лица			Итого		
		2022	2023	динамика, %	2022	2023	динамика, %	2022	2023	динамика, %
1	заявки, шт.	3577	3246	-9,25%	1336	1 430	7,04%	4913	4 676	-4,82%
	по классу напряжения 0,4 кВ	3496	3178	-9,10%	1239	1 368	10,41%	4735	4 546	-3,99%
	по классу напряжения 10 кВ	81	68	-16,05%	97	62	-36,08%	178	130	-26,97%
	по классу напряжения 110 кВ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	по 1 категории надежности	-	-	-	2	3	50,00%	2	3	50,00%
	по 3 категории надежности	3531	3194	-9,54%	1170	1 246	6,50%	4701	4 440	-5,55%
	по 2 категории надежности	46	52	13,04%	164	181	10,37%	210	233	10,95%

б) в части оказания услуг по передаче электрической энергии:

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

По Тюменской области п.1.1., 1.2.:

№ п/п	АО "СУЭНКО"	Уровень напряжения	Количество точек поставки, шт.	Бесхозные объекты	Количество потребителей услуг

					всего	в т.ч. оборудованы приборами учета	всего	в т.ч. оборудованы приборами учета	многоквартирные дома				всего	юридические лица	физические лица
									всего	в т.ч. оборудованы приборами учета					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2	2022 год	итого	430 018	400 102	31 262	22 701	393 324	372 476	5 432	4 925	27 513		404 487	11 163	393 324
		ВН	122	122	122	122	0	0	0	0					
		СН1	2	2	2	2	0	0	0	0					
		СН 2	2 580	2 563	2580	2563	0	0	0	0					
		НН	427 314	397 415	28558	20014	393324	372476	5432	4925					
2	2023 год	итого	430 776	418 353	34 065	33 593	390 944	379 039	5 767	5 721	53 279		402 473	11 529	390 944
		ВН	122	122	122	122	0	0	0	0					
		СН1	2	2	2	2	0	0	0	0					
		СН 2	2 580	2 569	2580	2569	0	0	0	0					
		НН	428 072	415 660	31361	30900	390944	379039	5767	5721					
3	Динамика 2023 г. от 2022 г., %	итого	100%	105%	109%	148%	99%	102%	106%	116%	194%		100%	103%	99%
		ВН	100%	100%	100%	100%									
		СН1	100%	100%	100%	100%									
		СН 2	100%	100%	100%	100%									
		НН	100%	105%	110%	154%	99%	102%	106%	116%					

п. 1.2.

Показатель	2023	2022
Количество точек поставки всего, в т.ч.:	425 009	424 586
Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, в т.ч.:	412 632	395 177
- Юр. лица	33 593	22 701
- Физ.лица	379 039	372 476

п. 1.3 - 1.4 Информация об объектах электросетевого хозяйства и уровне их физического износа

По Тюменской области

Показатели	Ед. изм.	2022г.	2023г.
------------	----------	--------	--------

		Кол-во	Уровень физического износа, %	Кол-во	Уровень физического износа, %
1	2	3	4	5	6
Протяженность линий электропередач всего, в том числе:	км	9 176,42	55,8	9 549,16	55,8
ВЛ-0,4кВ	км	3 408,90	58,78	3 651,50	58,68
ВЛ-6-10кВ	км	1 155,81	56,84	1 180,10	56,79
ВЛ-110кВ	км	8,06	44,12	8,06	44,91
КЛ-0,4кВ	км	2 469,54	51,34	2 534,40	51,36
КЛ-10кВ	км	2 134,11	55,64	2 175,10	55,66
Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе	шт.	3 112,00	54,68	3 173,00	54,26
ТП-10/0,4кВ	шт.	2 983,00	54,85	3 044,00	54,40
РП- 10/0,4кВ	шт.	124,00	50,86	124,00	50,87
ПС-110кВ	шт.	5,00	50,92	5,00	51,28

По Курганской области

Показатели	Ед. изм.	2022 г.		2023г.	
		Кол-во	Уровень физического износа, %	Кол-во	Уровень физического износа, %
1	2	3	4	5	6
Протяженность линий электропередач всего, в том числе:	км	32 565,63	56,03	32 648,83	55,99
ВЛ-0,4кВ	км	11 078,95	52,80	11 209,80	52,76
ВЛ-6-10кВ	км	14 659,11	54,05	14 552,10	54,02
ВЛ-35кВ	км	1 925,80	68,00	1 926,10	68,05
ВЛ-110кВ	км	3 487,80	70,10	3 487,80	70,09
КЛ-0,4кВ	км	466,76	49,04	496,30	49,08
КЛ-10кВ	км	947,21	51,83	976,73	51,80
Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе	шт.	8 084,0	49,19	8 066,0	49,15
ТП-10/0,4кВ	шт.	7 816,0	48,98	7 797,0	48,94
РП- 10/0,4кВ	шт.	63,0	48,30	63,0	48,34
ПС-35кВ	шт.	74,0	55,95	75,0	55,05
ПС-110кВ	шт.	131,0	58,60	131,0	58,65

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.

По Тюменской области:

N	Показатель	Значение показателя, годы
---	------------	---------------------------

		2022	2023	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PSAIDI)	0,87112	0,86951	-0,00161
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (PSAIFI)	0,48206	0,48143	0,00063
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) (PSAIDI план)	6,87920	7,69870	0,81950
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) (PSAIFI план)	1,93580	2,31563	0,37983
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-

4.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	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	0%

По Курганской области:

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2022	2023	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PSAIDI)	0,36942	0,36471	-0,00471
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (PSAIFI)	0,25952	0,25580	-0,00372
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	-	-
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) (PSAIDI план)	15,14021	20,60346	5,46325
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	-	-

	«Курганские электрические сети»																									
3	Филиал «Западные электрические сети»	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							
4	Филиал «Шадринские электрические сети»	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							
	Итого	0,36471					0,25580					20,60346					7,82032					0,000043				

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде:

С целью дальнейшего совершенствования эксплуатации, повышения надежности и эффективности работы электротехнического оборудования в АО «СУЭНКО» разработаны и реализованы Программы мероприятий по повышению надежности функционирования электросетевого комплекса АО «СУЭНКО» в 2023 году, направленные на повышение надежности оборудования ПС и ЛЭП. В Программы мероприятий по повышению надежности функционирования электросетевого комплекса включаются мероприятия на объектах, удовлетворяющих следующим критериям:

- Обеспечение надежного электроснабжения потребителей;
- Снижение среднего времени восстановления энергоснабжения;
- Снижение недоотпуска электрической энергии.

В течение 12 месяцев 2023 года в АО «СУЭНКО» проводилась системная работа по выполнению мероприятий по повышению надежности электросетевого комплекса и обеспечению качественного электроснабжения потребителей в зоне ответственности Общества по следующим направлениям:

А) По Курганской области:

1. Выполнение «Производственных программ». По результатам проведенного анализа аварийности за 2022 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2023 году реализованы следующие программы:

- Программа по расчистке и расширению просек ВЛ 6-110 кВ;
- Программа по замене опорно-стержневой изоляции;
- Программа по замене голого провода на изолированный провод;
- Программа по телемеханизации;
- Программа модернизации и расширения системы сбора и передачи информации на подстанциях;
- Программа развития вторичных систем РЗиПА.

2. Выполнение мероприятий по повышению надежности в части исполнения программы по оснащению необходимыми транспортными средствами;

3. Выполнение мероприятий по повышению надежности в части оснащения производственных подразделений необходимыми приборами;

4. Выполнение мероприятий по повышению надежности в рамках подготовки персонала.

Б) По Тюменской области

1. Выполнение «Производственных программ». По результатам проведенного анализа аварийности за 2022 г., с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2023 году реализованы следующие программы:

- Программа разделения фидеров и организации поперечных связей;
- Программа по замене голого провода на изолированный провод;

- Программа по телемеханизации;
- Программа развития вторичных систем РЗиПА.
- 2. Выполнение мероприятий по повышению надежности в части исполнения программы по оснащению необходимыми транспортными средствами;
- 3. Выполнение мероприятий по повышению надежности в части оснащения производственных подразделений необходимыми приборами;
- 4. Выполнение мероприятий по повышению надежности в рамках подготовки персонала.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, отсутствует.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной 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, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

По Тюменской области:

Перечень центров питания АО «СУЭНКО» с информацией о максимально разрешенной к использованию и резервируемой мощности, а также мощности, свободной для технологического присоединения на 31.12.2023 г.

Наименование ПС	Напряжение, кВ	Неостребованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная неостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
Промбаза	110/10	14,82	14,82
Тополя	110/10	0	0
Водозабор	110/6	1,96	1,96
Водогрейная	110/6	14,57	14,57
Вузгородок	110/10	11,39	11,39

По Курганской области:

Информация о наличии неостребованной мощности по центрам питания 35-110 кВ, с учетом принятых заявок для осуществления технологического присоединения по состоянию на 31.12.2023 г.

Наименование ПС	Напряжение, кВ	Неостребованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная неостребованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
Белозерская	110/35/10	0,00	0,00
Фрунзенская (КЭС)	110/10	2,34	2,34
Светлый Дол	110/10	5,85	5,85
Дружба	110/10	2,26	2,26
Стеклозавод	35/10	3,01	3,01

Памятинская	35/10	1,41	1,41
Першино	35/10	1,84	1,84
Вагино	35/10	2,36	2,36
Лопатки	110/35/10	9,22	9,22
В.Глубокое	110/10	14,32	14,10
Арлагуль	110/10	5,92	5,92
Центральная	35/10	1,49	1,49
Меншиково	35/10	2,09	2,09
Речное	35/10	1,52	1,52
Сетовное	110/10	2,14	2,14
Басковская	110/10	6,25	6,25
Б.Мартино	110/35/10	6,15	6,15
Казарки	110/10	6,09	6,09
Трюхино	110/10	2,43	2,43
Моршиха	110/10	6,11	6,11
Саратовская	35/10	2,19	2,19
М.Курейное	35/10	1,43	1,43
Пионер	35/10	1,20	1,20
Старопершино	110/10	5,93	5,93
Мокроусово	110/35/10	5,34	5,34
Куртан	35/10	2,27	2,27
Сунгурово	35/10	2,14	2,14
Уварово	35/10	1,45	1,45
Рассвет	35/10	2,30	2,30
Октябрьская	110/10	5,28	5,10
Сибирская	110/10	7,60	7,06
Б.Приютная	110/10	2,06	2,06
Новогеоргиевка	110/35/10	9,72	9,72
Медвежье	35/10	0,82	0,82
Актабан	35/10	1,38	1,38
Пашково	35/10	2,11	2,11
Половинное	110/35/10	5,63	5,50
Комсомольская	110/10	1,72	1,72
Сухмень	110/10	6,09	6,09
Пищальная	35/10	3,56	3,56
Булдак	35/10	1,50	1,50
Васильевская	35/10	3,02	3,02
Частоозерье	110/10	1,94	1,94
Восток	110/10	5,92	5,92
Троицкая	35/10	2,46	2,46
Мостовская	110/35/10	4,18	4,18
Строево	110/10	12,85	12,85
Лихачи	35/10	3,83	3,83
Матросовская	35/10	0,49	0,49
Барашково	35/10	1,12	1,12

Лесники	110/10	0,00	0,00
Садовая	110/10	3,07	3,07
Митино	35/10/6	0,00	0,00
Каширино	35/10	0,00	0,00
Шмаково	35/10	2,97	2,97
Утятская	110/10	1,91	1,90
Боровская	110/10	0,00	0,00
Иковка	110/10	0,56	0,56
Черемухово	110/10	1,47	1,45
Шкодино	35/10	1,17	1,16
Промышленная	110/10	8,77	8,77
Городская	110/6	6,44	6,44
Заозерная	110/10	0,00	0,00
Арматурная	110/6	0,00	0,00
Восточная	110/6	0,00	0,00
Рябово	110/10	0,00	0,00
КЗММК	110/10	0,00	0,00
Южная (КЭС)	110/6	0,00	0,00
КЗКТ ГПП-1	110/6	13,96	13,96
КЗКТ ГПП-2	110/6	0,00	0,00
КСМ	110/10	2,25	2,17
Северная	35/6	5,90	5,80
Береговая	110/10	17,03	17,03
ЗДС	110/10	0,00	0,00
Тобол	110/6	7,65	7,55
Юнона	110/10	0,00	0,00
Керамзит	35/10	5,52	5,52
Н.Березово	110/35/6	3,69	3,69
Глядянская	110/10	3,29	3,24
Нагорная	110/10	5,04	5,04
Обрядовская	35/10	3,16	3,16
Давыдовка	35/10	0,00	0,00
Обухово	35/10	3,76	3,76
Альменево	110/35/10	4,39	4,39
Мир	110/10	5,76	5,76
Танрыкулово	35/10	3,48	3,48
Юломанова	35/10	1,51	1,51
Бороздинка	35/10	2,33	2,33
Звериноголовская	110/35/10	0,00	0,00
Прорыв	110/10	5,21	5,21
Труд	35/10	0,90	0,90
Курорт	35/10	0,92	0,92
Красногорская	35/10	2,36	2,36
Закоулово	110/10	5,98	5,98

Куртамыш	110/35/10	1,75	1,19
Обанино	110/10	2,22	2,22
Нижняя	110/10	3,44	3,44
Костылево	35/10	3,73	3,73
Долговка	35/10	3,63	3,63
Пепелино	35/10	3,57	3,57
Советская	35/10	1,91	1,91
Камаган	35/10	1,68	1,68
Песьяное	35/10	0,26	0,26
Косулино	35/10	2,13	2,13
Кирово	110/35/10	3,26	3,26
Заря	110/10	5,94	5,94
Маяк	110/10	0,00	0,00
Севостьяновская	110/10	6,04	6,04
Маслово	110/10	38,13	38,13
Коровье	35/10	1,67	1,67
Сафулево	110/10	3,92	3,92
Сулейманово	110/35/10	5,56	5,56
Преображенка	110/10	5,58	5,51
Аджитарово	110/10	5,66	5,66
Мартыновская	110/10	5,73	5,73
Целинная	110/35/10	3,60	3,60
Косолапово	110/35/10	5,74	5,74
Восход	110/35/10	5,68	5,68
Марс	110/10	5,49	5,49
Пески	110/10	5,89	5,89
Мануйлово	35/10	1,62	1,62
Михалево	35/10	2,09	2,09
Михалево	35/10	10,64	10,64
Свердловская	110/10	6,02	6,01
Искра	110/10	6,00	6,00
Галкино	110/35/10	8,46	8,46
Урал	110/10	14,74	14,74
Машзавод	110/10	1,23	1,23
Б.Рига	35/10	1,39	1,39
Травная	35/10	1,69	1,69
Карачельская	35/10	1,35	1,35
Кузнецовская	110/10	0,20	0,20
Сухоборская	110/10	1,78	1,77
Белоярская	110/10	5,81	5,81
Нифанская	110/10	7,83	7,83
Пуктыш	110/10	5,95	5,95

Западная	110/10	72,74	72,74
Песчанка	35/10	1,22	1,22
Мирная	110/10	63,84	63,69
Красный Уралец	110/35/10	9,35	9,35
Гагарье	110/10	15,22	15,22
Кислянка	35/10	1,32	1,32
Кипель	35/10	1,89	1,89
Караси	35/10	0,78	0,78
Вилкино	35/10	2,26	2,26
Высокая	110/10	0,00	0,00
Шадринск-Р	110/35/10	0,00	0,00
Ольховка	110/10	4,98	4,98
Солодянка	110/10	5,07	5,07
Фрунзе (ШЭС)	110/10	9,34	9,34
Черняково	110/10	4,70	4,70
Борчаниново	110/10	2,07	2,07
Макарово	110/10	8,90	8,90
Мальцево	110/35/10	7,16	7,14
Кр.Звезда	110/35/10	0,00	0,00
Мыльниково	110/10	0,01	0,01
Южная (ШЭС)	35/10	1,09	1,08
Маслянка	35/10	0,95	0,95
Ильтяково	35/10	2,33	2,33
Канаши	35/10	1,50	1,50
Погадайка	35/10	1,34	1,34
Тепличная	35/10	0,00	0,00
Подсобное	35/10	0,00	0,00
ЗОК	110/10кВ	17,26	17,26
Иргыш	35/6	3,01	3,01
Чаша-Н	110/10	38,20	38,20
Майская	110/35/10	8,93	8,92
Каргаполье	110/35/10	6,99	6,99
Брылино	110/10	1,48	1,48
Житниково	110/10	2,15	2,15
Зауральская	110/10	5,38	5,38
У.Миасская	35/10	0,51	0,50
Катайск-Р	110/35/10	0,00	0,00
Шутино	110/10	6,05	6,03
В.Ключи	110/10	4,75	4,75
Исетская	110/10	5,69	5,69
В.Теча	35/10	2,01	2,01

Петропавловка	35/10	1,20	1,20
Далматово-Р	110/35/10	2,03	2,00
Уксянка	110/10	4,00	4,00
КС-13	110/10	1,16	1,16
Крутиха	110/10	5,90	5,90
Калининская	110/10	5,63	5,63
Тамакул	35/10	0,81	0,81
Беловская	35/10	0,93	0,93
Широково	35/10	0,93	0,93
Спицино	35/10	1,97	1,95
Вознесенка	35/10	2,16	2,16
Рудная	110/10	2,69	2,69
Шатрово	110/35/10	2,56	2,56
КС-12	110/10	5,34	5,34
Самохвалово	110/10	5,80	5,80
Барино	110/35/10	1,93	1,93
Кодское	110/10	1,77	1,77
Мехонка	35/10	0,28	0,28
Кондино	35/10	9,72	9,72

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

По Тюменской области:

В соответствии с перечнем мероприятий АО «СУЭНКО» в области технологического присоединения, направленных на повышение доступности энергетической инфраструктуры в 2023 г., основными направлениями работы являлись:

1. Расширение электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия.
2. Доработка личного кабинета клиента компании в целях оптимизации заполнения соответствующих разделов заявок на технологическое присоединение, а также актуализация информации с учетом изменений в действующем законодательстве.
3. Реализация комплекса мероприятий по контролю и сокращению сроков технологического присоединения объектов заявителей для создания благоприятного инвестиционного климата региона. Средний срок подключения по итогам 2023 года составил 52,8 дней*.
4. Проведение вебинаров по процедуре технологического присоединения к электрическим сетям с разбором наиболее часто задаваемых вопросов со стороны Заявителей.
5. Проведение информационных кампаний по вопросам технологического присоединения.
6. Разъяснительная работа с заявителями ведется на всех возможных площадках – онлайн, в клиентских офисах компании и на различных правительственных площадках. Участие в мероприятиях «Единый день консультаций для предпринимателей», организованных уполномоченным по защите прав предпринимателей Тюменской области, встречи с предпринимателями малого и среднего бизнеса. Консультационная помощь клиентам на любом этапе взаимодействия с компанией, гибкий подход к каждому клиенту.
7. Обновление информационных раздаточных материалов/буклетов/памяток/инструкций.
8. Обновление путеводителя по технологическому присоединению к электрическим сетям на сайте компании.
9. Разработка и размещение на сайте АО «СУЭНКО» видеоинструкции для работы с Личным кабинетом.
10. Проведение анкетирования об оценке качества услуг компании по технологическому присоединению для улучшения показателей и выявления недочетов в процессе оказания услуг.

11. Внедрение сводного Рейтинга коллектива, направленного на повышение эффективности производственных, организационных и управленческих процессов.
12. Ведение работы с Правительством Тюменской области по созданию площадки по принципу «одного окна» с использованием ИС «Портал поставщиков услуг».
13. В 2023 году АО «СУЭНКО» приступило к интеграции с Единой системой идентификации и аутентификации «Госуслуги» для обеспечения дополнительной возможности подачи заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям по Курганской и Тюменской областям.
14. В целях повышения уровня инвестиционной привлекательности региона внедрен и реализуется региональный инвестиционный стандарт (соглашение о сотрудничестве между АО «СУЭНКО» и фондом «Инвестиционное агентство Тюменской области» от 17.04.2023 г.).

* в отношении Заявителей ЮЛ и ИП с максимальной мощностью до 150 кВт согласно отчетности, в Region-ID по целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям» (по Распоряжению Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 г. № 147-р).

По Курганской области:

В соответствии с перечнем мероприятий АО «СУЭНКО» в области технологического присоединения, направленных на повышение доступности энергетической инфраструктуры в 2023 г., основными направлениями работы являлись:

1. Расширение электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия.
2. Доработка личного кабинета клиента компании в целях оптимизации заполнения соответствующих разделов заявок на технологическое присоединение, а также актуализация информации с учетом изменений в действующем законодательстве.
3. Реализация комплекса мероприятий по контролю и сокращению сроков технологического присоединения объектов заявителей для создания благоприятного инвестиционного климата региона. Средний срок подключения по итогам 2023 года составил 53 дня*.
4. Проведение вебинаров по процедуре технологического присоединения к электрическим сетям с разбором наиболее часто задаваемых вопросов со стороны Заявителей.
5. Проведение информационных кампаний по вопросам технологического присоединения.
6. Обновление информационных раздаточных материалов/буклетов/памяток/инструкций.
7. Обновление путеводителя по технологическому присоединению к электрическим сетям на сайте компании.
8. Разработка и размещение на сайте АО «СУЭНКО» видеоинструкции для работы с Личным кабинетом.
9. Проведение анкетирования об оценке качества услуг компании по технологическому присоединению для улучшения показателей и выявления недочетов в процессе оказания услуг.
10. Внедрение сводного Рейтинга коллектива, направленного на повышение эффективности производственных, организационных и управленческих процессов.
11. В 2023 году АО «СУЭНКО» приступило к интеграции с Единой системой идентификации и аутентификации «Госуслуги» для обеспечения дополнительной возможности подачи заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям по Курганской и Тюменской областям.
12. В целях повышения уровня инвестиционной привлекательности региона внедрен и реализуется региональный инвестиционный стандарт (соглашение о сотрудничестве между АО «СУЭНКО» и Департаментом экономического развития Курганской области по вопросам внедрения Регионального инвестиционного стандарта от 10.05.2023 г.).

* в отношении Заявителей ЮЛ и ИП с максимальной мощностью до 150 кВт согласно отчетности, в Region-ID по целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям» (по Распоряжению Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 г. № 147-р).

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

По Тюменской области:

В АО «СУЭНКО» существует единый информационный круглосуточный номер 8 800 700 86 72.

По Курганской области:

В АО «СУЭНКО» существует единый информационный круглосуточный номер 8 800 700 40 50.

Ссылка на раздел официального сайта АО «СУЭНКО», на котором представлена информация о ТП к электрическим сетям: <https://www.suenco.ru/>.

	суда, штуки, в том числе:															
3.1.	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2.	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	8	8	0%	12	12	0%	17	16	-5,88%	18	18	0%	10	-	-100%
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4 525	3 611	-20,20%	371	451	21,56%	69	88	27,54%	55	33	-40%	1	-	-100%
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4 761	3 744	-21,36%	382	413	8,12%	63	88	39,68%	54	62	14,81%	-	1	100%

7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	15	-	-100%	36	-	-100%	9	-	-100%	6	-	-100%	-	-	-
7.1.	по вине сетевой организации	15	-	-100%	36	-	-100%	9	-	-	6	-	-100%	-	-	-100%
7.2.	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	82	66	-19,51%	99	83	-16,16%	640	655	2,34%	825	998	20,97%	-	181	100%

* расчет в рабочих днях

По Курганской области:

N	Показатель	Категории присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам														
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			Более 670 кВт			объекты по производству электрической энергии		
		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										

1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	4 139	3 717	-10%	546	721	32,1%	175	186	6%	45	49	9%	8	3	-63%
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3 557	3 226	-9%	368	548	48,9%	84	104	24%	16	25	56%	7	3	-57%
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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1.	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2.	по вине сторонних лиц	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	8	8	0%	13	11	-15,4%	19	18	-5%	27	22	-19%	18	20	11%

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3 025	2 631	-13%	266	335	25,9%	57	71	25%	16	13	-19%	6	2	-67%
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3 083	2 529	-18%	233	300	28,8%	46	58	26%	7	13	86%	5	7	40%
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	25	-	-100%	16	-	-100%	7	-	-100%	1	-	-100%	-	-	-
7.1.	по вине сетевой организации	25	-	-100%	16	-	-100%	7	-	-	1	-	-100%	-	-	-
7.2.	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	72	64	-11%	72	82	13,9%	507	489	-4%	550	929	69%	653	1 336	105%

* расчет в рабочих днях

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

На официальном сайте АО «СУЭНКО» размещен калькулятор ТП (<http://www.suenco.ru/uslugi-po-tehnologicheskomu-prisoedineniyu/elektrosnabzhenie/calc-tp/>), который позволяет рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров (мощность энергопринимающих устройств заявителя, категория надежности, расстояние до границ земельного участка заявителя, необходимость строительства подстанции, тип линии).

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.

N	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										
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	30 642	53 035	73%	154 015	191 508	24%	23 092	30 230	31%	-	3 428	100%	-	32 471	100%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	50	-	-100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	29 783	41 095	38%	32 415	36 197	12%	23 092	3 602	-84%	-	4	100%	-	55	100%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	805	37	-95%	-	-	-	-	29	100%	-	-	-	-	1	100%
1.4	качество обслуживания	4	1	-75%	121 600	155 127	28%	-	10	100%	-	1	100%	-	1	100%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	-	88	100%	-	2	100%	-	1 288	100%	-	3	100%	-	17	100%
1.6	прочее (судебные)	-	11 814	100%	-	182	100%	-	25 301	100%	-	3 420	100%	-	32 397	100%
2	Жалобы	11	102	827%	-	6	100%	62	347	460%	4	40	900%	-	51	100%
2.1	оказание услуг по передаче электрической	-	1	100%	-	-	-	-	15	100%	-	5	100%	-	1	100%

	энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.2	качество электрической энергии	-	6	100%	-	-	-	-	47	100%	-	-	-	-	10	100%
2.2	осуществление технологического присоединения	4	2	-50%	-	1	100%	26	19	-27%	4	3	-25%	-	-	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	6	-	-100%	-	-	-	31	1	-97%	-	-	-	-	1	100%
2.4	качество обслуживания	1	4	300%	-	3	100%	5	53	960%	-	1	100%	-	1	100%
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	13	100%	-	-	-	-	18	100%	-	-	-	-	1	100%
2.6	прочее (судебные)	-	76	100%	-	2	100%	-	194	100%	-	31	100%	-	37	100%
3	Заявка на оказание услуг	3 383	5 476	62%	-	67	100%	18 253	16 626	-9%	116	76	-34%	-	202	100%
3.1	по технологическому присоединению	3 383	3 876	15%	-	37	100%	13 082	15 738	20%	116	5	-96%	-	102	100%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	13	100%	-	-	-	-	4	100%	-	1	100%	-	1	100%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	-	14	100%	-	1	100%	5 171	30	-99%	-	-	-	-	-	-
3.4	прочее (указать)	-	1 573	100%	-	29	100%	-	854	100%	-	70	100%	-	99	100%

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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)
							2022	2023	2022	2023	2022	2023	
1	АО «СУЭНКО», г. Тюмень	Центр обслуживания клиентов	г. Тюмень, ул. Северная 32 А	8-800-700-86-72 tp@suenco.ru	Понедельник-пятница с 10.00 до 19.00 без перерыва на обед	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	14604	11683	13	13	1	1	отсутствует
2	Тобольский филиал АО «СУЭНКО»	Пункт обслуживания клиентов	г. Тобольск, Базарная площадь, 1	8-800-700-86-72 tobolsk@suenco.ru	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 без перерыва на обед	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	1132	1592	15	15	1	1	отсутствует
3	Южный филиал АО «СУЭНКО» г. Ялуторовск	Пункт обслуживания клиентов	г. Ялуторовск, ул. Менделеева, 1	8-800-700-86-72 tp_yal@suenco.ru	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 обеденный перерыв с 12-00 до 13-00	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	1605	1788	15	15	1	1	отсутствует
4	Южный филиал АО «СУЭНКО» г. Заводоуковск	Пункт обслуживания клиентов	г. Заводоуковск, ул. Шоссейная 156	8-800-700-86-72 tp_zav@suenco.ru	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 обеденный перерыв с 12-00 до 13-00	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	1790	2435	15	15	1	1	отсутствует

5	Ишимский филиал АО «СУЭНКО» г. Ишим	Пункт обслуживания клиентов	г. Ишим, Сенная площадь, 2	8-800-700-86-72 tp_ish@suenco.ru	Понедельник-пятница с 08.00 до 17.00 обеденный перерыв с 12-00 до 13-00	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	1898	2474	15	15	1	1	отсутствует
6	АО «СУЭНКО», г. Курган	Центр обслуживания клиентов	г. Курган, ул. Невежина, 3	8-800-700-4050 tp-kurgan@suenco.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, без перерыва на обед	Услуги технологического присоединения, дополнительные платные услуги	9613	5828	15	15	1	1	отсутствует

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ				
N	Наименование	Ед. измерения	2022	2023
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8-800-700-86-72	8-800-700-86-72
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:			
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:			
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	240749	318640
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	135749	284236
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	67189	89745
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:01:58	00:01:26
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:01:49	00:01:55
КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ				
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8-800-700-40-50	8-800-700-40-50
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:			
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:			
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	48311	56404
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	29218	51039
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	12940	16519
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:00:48	00:00:58

4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:02:26	00:02:19
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	----------	----------

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.

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.

В 2023 году больше всего обращений поступило по вопросам осуществления технологического присоединения.

Жалоб больше всего поступило по вопросам качества электроэнергии.

Заявок больше всего поступило по вопросам технологического присоединения.

4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций:

АО «СУЭНКО» оказывает клиентам комплекс дополнительных услуг. В компании работают: производственная лаборатория, оперативно-диспетчерская и производственно-техническая службы.

- Определение трассы кабельных линий.
- Замена прибора учёта э/энергии.
- Диагностика (обследование) электроустановок потребителей.
- Наладка устройств АВР, оборудования релейной защиты.
- Испытание основных и дополнительных электрозащитных средств, и инструментов.
- Согласование землеустроительных работ в охранных зонах.
- Подключение электроустановок потребителей к сетям АО «СУЭНКО».
- Техническое обслуживание электроустановок потребителей.
- Подключение (отключение) рекламной конструкции, проверка электрооборудования рекламной конструкции.
- Испытания и измерения в электроустановках до и выше 1 кВ.
- Сокращенный химический анализ трансформаторного масла (температура вспышки, содержание водорастворимых кислот и щелочей, тангенс дельта при 90 градусах С, пробивное напряжение, влагосодержание трансформаторного масла 1)
- Хроматографический анализ растворенных в трансформаторном масле газов.
- Испытания электрозащитных средств и инструментов.
- Техническое обслуживание электроустановок потребителей и объектов уличного освещения.
- Ремонт трансформаторов 6-10/0,4 кВ.
- Испытания и измерения в электроустановках до и выше 1 кВ.
- Выполнение работ по строительству и реконструкции ВЛ 0,4 -10 кВ и объектов уличного освещения.
- Определение трассы кабельных линий.
- Допуск и надзор за работой сторонних организаций в электроустановках АО «СУЭНКО».
- Согласование полноты съемки для проектирования.
- Согласование проектов тепло-газо-водоснабжения, канализации строительства или строек (1,2,3 категории сложности).
- Согласование на работу грузоподъемных машин, сопровождение негабаритных грузов в охранной зоне электроустановок АО «СУЭНКО».
- Дубликат (копия) документа о технологическом присоединении.
- Восстановление и переоформление документов о технологическом присоединении.
- Испытание основных и дополнительных электрозащитных средств, и инструментов.
- Согласование на работу грузоподъемных машин, сопровождение негабаритных грузов в охранной зоне электроустановок АО «СУЭНКО».
- Расчет потерь электроэнергии в электрических сетях напряжением 10/0,4 кВ.
- Испытания и измерения в электроустановках до и выше 1 кВ включают в себя:

- измерение сопротивления изоляции;
- измерения тангенса угла диэлектрических потерь и ёмкости изоляции;
- испытания повышенным напряжением промышленной частоты;
- испытания повышенным напряжением выпрямленного тока -измерения сопротивления постоянному току;
- проверка коэффициента трансформации %;
- измерения потерь холостого хода;
- измерение сопротивления заземляющих устройств;
- проверка цепи между заземлителями и заземляющими элементами;
- измерение полного сопротивления петли «фаза-нуль»;
- определение места повреждения кабельных линий.

4.6 Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ «О ветеранах», матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС».

1. Изготовление и распространение печатной продукции: информационная листовка для потребителей электроэнергии; буклет АО «СУЭНКО» «Присоединяйся в три этапа», информационная листовка «Работа с Личным кабинетом», информационная листовка «Мобильный центр обслуживания клиентов»; листовка «Охранные зоны на территории садовых участков».

2. Новогодняя благотворительная акция: новогоднее представление и подарки воспитанникам детских домов Курганской области.
3. Благотворительный матч энергетиков с воспитанниками Курганского детского дома.
4. Материальная помощь – сбор необходимых вещей и оборудования для мобилизованных на СВО сотрудников АО «СУЭНКО».

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

В 2023 году организованные опросы не проводились.

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

АО «СУЭНКО» ведет постоянную работу по доработке функционала корпоративного сайта suenco.ru с целью расширения электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия.

Регулярно проводятся вебинары по процедуре технологического присоединения для всех категорий заявителей.

Основными мероприятиями, реализуемыми Обществом для улучшения системы обслуживания потребителей, являются следующие принципы работы с потребителями:

1. Обеспечение качества и доступности услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
2. Достаточная информированность потребителей о компании и услугах. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с сетевой организацией носит публичный характер, предоставляется в доступной форме для потребителя услуг. Данный принцип предупреждает необходимость обращения потребителя в компанию для получения справочной информации и консультаций.
3. Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания. К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ, интерфейс и инструментарию интерактивного сервиса эргономичны и интуитивно понятны для потребителей.
4. Квалифицированное обслуживание. Организация всех форм сервиса обеспечивает высокий уровень квалификации и компетенции обслуживающего персонала организации.
5. Прозрачность бизнес-процессов обслуживания потребителей и объективность рассмотрения жалоб потребителей. Бизнес-процессы обслуживания потребителей формализованы, описаны и прозрачны для обеспечения контролируемости и управляемости процедур взаимодействия с потребителями.
6. Повышение уровня клиентоориентированности:

- гибкий и лояльный подход к каждому клиенту, консультационная помощь и сопровождение на всех этапах прохождения заявки, помощь специалистов при оформлении заявок на присоединение/обращений по ним и т.п.;
 - раздел «Обратная связь» на сайте компании предоставляет возможность клиенту направить руководству компании любое обращение/жалобу/претензию или предложение;
 - по каждой претензии клиента проводятся мероприятия по недопущению и их исключению, с подробным разбором ситуации и разъяснительными беседами с сотрудниками компании (в исключительных случаях – с применением мер дисциплинарного воздействия к сотруднику);
 - для специалистов по технологическому присоединению к электрическим сетям проводятся регулярные обучающие мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания клиентов;
 - большое внимание уделяется не только знаниям специалистов в области технологического присоединения к электрическим сетям, но и межличностному общению сотрудников. В марте 2023 года с сотрудниками контакт-центра и центра обслуживания клиентов было проведено обучающее мероприятие по Стресс-менеджменту, что положительно сказалось на дальнейшем взаимодействии сотрудников клиентских подразделений с клиентами компании.
7. Проведение анкетирования об оценке качества услуг компании по технологическому присоединению для улучшения показателей и выявления недочетов в процессе оказания услуг:
- клиенту через личный кабинет или очно (в нарочной анкете) предлагается оценить качество оказанных компанией услуг;
 - при подготовке договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям клиенту предлагается оставить отзыв о деятельности компании (посредством перехода по QR-коду, нанесенному на сопроводительное письмо к проекту договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям);
 - отзыв клиента важен для компании и по каждому проводится работа с выявлением слабых сторон в деятельности компании и их устранением и недопущении в дальнейшем.