



Общество с ограниченной ответственностью «Кировские электрические сети»

610020, Кировская область, г. Киров, ул. Слобода Шевели,
территория подстанция 110/6 кВ, помещение литер А

<http://kirec.ru>

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО «КИРЭС» за 2019 год.

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО «КИРЭС» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 1.1.

1.2. Информация о количестве 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, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 1.2.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, представлена в форме 1.3.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 1.4.

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, представлена в форме 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 представлен в форме 2.2.

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

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы представлена в форме 3.1.

3.2. В целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению ООО «КИРЭС за 2019 год:

- разработан и введен в эксплуатацию интерактивный инструмент «Личный кабинет» (<http://kirec.ru/lk/>), для целей заочного приема заявок на технологическое присоединение, направленных потребителями услуг в электронном виде;
- обеспечено планомерная и своевременная работа с заявителями в рамках технологического присоединения;
- актуализированы паспорта услуг по технологическому присоединению.

3.3. В целях повышения информированности заявителей о действующей процедуре технологического присоединения на официальном сайте (<http://kirec.ru/>) ООО «КИРЭС» размещена подробная информация для целей разъяснения вопросов по технологическому присоединению к электрическим сетям, а также предусмотрена техническая возможность получения дополнительных разъяснений по средствам интерактивного инструмента в «Личном кабинете» (<http://kirec.ru/lk/>) и выделенного (бесплатного) для обслуживания потребителей телефона.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «КИРЭС» представлены в форме 3.4.

3.5. Предоставлена возможность рассчитать стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации с помощью интерактивного инструмента в «Личном кабинете» (<http://kirec.ru/lk/>).

4. Качество обслуживания.

4.1. Информация по количеству обращений, поступивших в «КИРЭС» (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, представлена в форме 4.1.

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей представлена в форме 4.2.

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи представлена в форме 4.3

4.4. Информация по обращениям, поступившим в ООО «КИРЭС» и уровне качества оказываемых услуг.

По итогам 2019 года в адрес ООО «КИРЭС» поступило 140 обращение потребителей услуг. В 2018 году ООО «КИРЭС» регулируемые виды деятельности (как ТСО) не осуществлялись, в следствии чего факты обращений не фиксировались. Вместе с тем Обществом проводилась работа по оптимизации деятельности при оказании услуг и повышению её качества, предварительного информирования потребителей о проводимых работах, что в течении отчетного года положительно повлияло на сокращение количества визитов потребителей в офис обслуживания потребителей при осуществлении деятельности по оказанию услуг по передаче электрической энергии и технологического присоединения.

Основным форматом поступления обращений потребителей является заочная форма с использованием телефонной связи (63 шт.) – 45% от общего количества обращений. Общая динамика и объем обращений, с дифференциацией по тематикам, причинам обращения отображены в форме 4.1. Наибольшее количество обращений связано с вопросами оказания услуг по передаче электрической энергии и качества обслуживания – 43,57%.

Плановые значения показателей уровня качества оказываемых услуг Обществу на 2019 год не устанавливались.

4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителям ООО «КИРЭС».

По итогам 2019 года выручка ООО «КИРЭС» от реализации прочей деятельности составила 172 тыс. руб. (без НДС), и включает в себя доходы от разового выполнения услуг по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию – 71 626 тыс. руб. (0,45 % выручки);

4.6. Мероприятия ООО «КИРЭС», направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

ООО «КИРЭС» уделяется внимание всем группам потребителей, в том числе уделяется дополнительное внимание при работе с социально уязвимыми группами населения.

Основными целями и задачами ООО «КИРЭС» в области взаимодействия с потребителями являются:

- повышение качества обслуживания потребителей;

- повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг;
- усиление ответственности за надежность и качество оказания услуг.

При обслуживании потребителям предлагается возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

При обращении в офис обслуживания потребителей инвалидов, участников ВОВ и боевых действий, реализуется право данной категории граждан на внеочередной прием.

Так же по средствам предварительного заочного обращения организована предварительная запись на прием, позволяющая выбрать наиболее удобное время для посещения офиса обслуживания потребителей. А также для всех потребителей (в том числе малоподвижных групп населения), обеспечена возможность удаленного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах на официальном сайте (<http://kirec.ru/>) ООО «КИРЭС», а также подачи заявки на технологическое присоединение с максимальной мощностью энергопринимающих устройств до 150 кВт включительно, через удобный интерактивный инструмент в «Личном кабинете» (<http://kirec.ru/lk/>).

4.7. Результаты опросов потребителей услуг о качестве обслуживания.

С целью выявления мнения потребителей и изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания ООО «КИРЭС» проводился опрос потребителей с целью исследования - получения информации о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

Оценка удовлетворенности потребителей производится по критериям значимости и уровня удовлетворенности данным атрибутом.

При проведении опросов проводилась оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей и при фактической работе с потребителями в рамках осуществления регулируемой деятельности. В 2019 году с учетом полученного согласия было опрошено 168 потребителей услуг. Средний балл составил 4,73. Наиболее высокую оценку получили показатели: «Уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,96, «Полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,87, «Оперативность принятия решений сотрудниками офиса обслуживания потребителей» - 4,57 и «Своевременность и оперативность обслуживания персоналом Общества в рамках осуществляемой деятельности» - 4,52.

Так же сотрудниками проводился периодический телефонный опрос представителей потребителей (юр. лиц) по качеству оказания ООО «КИРЭС» услуг, для анализа и осуществления корректирующих мероприятий по улучшению качества обслуживания указанной категории заявителей. Основными критериями при оценке удовлетворенности потребителей являлись сроки и качество предоставления услуг. Средний балл по итогам анкетирования составил 4,37.

4.8. Мероприятия, выполняемые ООО «КИРЭС» в целях повышения качества обслуживания потребителей.

В виду ограниченности финансового обеспечения и численности персонала центр обслуживания потребителей организован на базе офиса исполнительного аппарата. При выборе офиса уделяется внимание транспортной и инфраструктурной доступности и комфортные условия для обслуживания потребителей услуг.

Для реализации системы заочного обслуживания потребителей услуг ООО «КИРЭС» работает бесплатный круглосуточный телефонный номер 8-800-350-41-95, организована круглосуточная диспетчеризация.

Интерактивное обслуживание потребителей осуществляется с помощью сети Интернет (электронная почта, Личный кабинет), обеспечивающее потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Компании, на официальном сайте (<http://kirec.ru/>), обеспечивающее потребителям возможность получить удаленный доступ к услугам Общества

На указанном сайте потребитель и любое заинтересованное лицо может получить всю необходимую информацию об оказываемых услугах и порядке получения: технологическом присоединении к электрическим сетям, коммерческом учете и услуге по передаче электрической энергии, дополнительных услугах, оказываемых Обществом. Потребителю предоставлена возможность ознакомиться с нормативно-правовой базой, формами типовых документов. Указана подробная информация об инфраструктуре очного обслуживания: адреса и телефоны, график работы, маршруты движения от ближайших остановок общественного транспорта до офиса обслуживания потребителей.

Через сервис «Личный кабинет» реализована возможность подписания документов по технологическому присоединению с использованием электронной цифровой подписи. Физические лица используют простую электронную подпись, не требующую специальных криптографических средств.

4.9. Реестр обращений потребителей услуг представлен в форме 4.9.

1.1. Информация о количестве потребителей услуг ООО "КИРЭС"

Уровень напряжения	Категория надежности	2018			2019			2020			Динамика (2019 г. / 2018 г.)	
		Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	Юридические лица шт.	Физические лица шт.	
Всего	1кат	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2кат	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3кат	0	0	205	654	208	650	205	654	205	654	
ВН	1кат									0	0	
	2кат									0	0	
	3кат									0	0	
СН1	1кат									0	0	
	2кат									0	0	
	3кат									0	0	
СН2	1кат									0	0	
	2кат									0	0	
	3кат			50		50			50	50	0	
НН	1кат									0	0	
	2кат									0	0	
	3кат			155	654	158	650	155	654	155	654	

1.2. Информация о количестве точек поставки и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии ООО "КИРЭС"

Период / год	Потребители	Наименование показателя	Состояние систем учета					В т.ч. точки поставки оборудованные приборами учета	в т.ч. включены в автоматизированную систему учета электроэнергии (дистанционный сбор данных)
			Количество точек поставки т.ч. по уровням напряжения	Всего	ВН	СН I	СН II		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2018	Юридические лица	Точек учета, шт.	0					0	
	в т.ч. территориальные сетевые организации	Точек учета, шт.	0					0	
	ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	0					0	
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	0					0	
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0					0	
	Всего	Точек учета, шт.	0	0	0	0	0	0	0
2019	Юридические лица	Точек учета, шт.	218			63	155	218	
	в т.ч. территориальные сетевые организации	Точек учета, шт.	18			15	3	18	
	ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	24				24	24	
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	654				654	654	
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0					0	
	Всего	Точек учета, шт.	872	0	0	63	809	914	0
2020	Юридические лица	Точек учета, шт.	229			63	166	229	
	в т.ч. территориальные сетевые организации	Точек учета, шт.	18			15	3	18	
	ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	24				24	24	
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	650				650	650	
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0					0	
	Всего	Точек учета, шт.	879	0	0	63	816	921	0
Динамика (2019 г. / 2018 г.)	Юридические лица	Точек учета, шт.	218	0	0	63	155	218	0
	в т.ч. территориальные сетевые организации	Точек учета, шт.	18					18	0
	ввода в многоквартирные дома	Точек учета, шт.	24	0	0	0	24	24	0
	Потребители-граждане (частные домовладения)	Точек учета, шт.	654	0	0	0	654	654	0
	Бесхозные сети	Точек учета, шт.	0	0	0	0	0	0	0
	Всего	Точек учета, шт.	872	0	0	63	809	914	0

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства ООО "КИРЭС"

Тип энергообъекта (установки)	Единица измерения	По состоянию на	ИТОГО	ВН	СН I	СН II	НН
1	2	3	4	5	6	7	8
ВЛ	км.	01.01.2018	0,00				
		01.01.2019	33,67		4,3	19,6	9,8
		01.01.2020	38,19		4,3	24,1	9,8
КЛ	км.	Динамика (2019 г. / 2018 г.)	33,67	0,00	4,30	19,58	9,79
		01.01.2018	0,00				
		01.01.2019	8,23			5,4	2,9
ПС	шт.	01.01.2020	8,84			6,0	2,9
		Динамика (2019 г. / 2018 г.)	8,23	0,00	0,00	5,36	2,87
		01.01.2018	0				
ТП	шт.	01.01.2019	4	2	2		
		01.01.2020	4	2	2		
		Динамика (2019 г. / 2018 г.)	4,00	2,00	2,00	0,00	0,00
РП	шт.	01.01.2018	0				
		01.01.2019	18			18	
		01.01.2020	22			22	
РП	шт.	Динамика (2019 г. / 2018 г.)	18,00	0,00	0,00	18,00	0,00
		01.01.2018	0				
		01.01.2019	1			1	
РП	шт.	01.01.2020	1			1	
		Динамика (2019 г. / 2018 г.)	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00
		01.01.2018	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО "КИРЭС"

По состоянию на	ВЛ				КЛ				ПС			ТП		РП	
	ВН	СН I	СН II	НН	Всего	ВН	СН I	СН II	НН	Всего	ВН	СН I	СН II	ТП	РП
31.12.2018					0,00					0,00					
31.12.2019		65,80	72,40	81,60	77,60			76,30	78,90	71,30	65,20	64,20	75,80	80,00	
31.12.2020		66,00	75,30	83,70	79,30			77,40	81,20	73,45	66,50	67,10	77,20	83,00	
Динамика (2019 г. / 2018 г.)	0,00	65,80	72,40	81,60	77,60	0,00	0,00	76,30	78,90	71,30	65,20	64,20	75,80	80,00	

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии ООО "КИРЭС" в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

N	Показатель	Значение показателя, годы			
		2018	2019	2020	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PSAIDI)	0,00000	1,73337		0%
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)	0,00000	4,00917		0%
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)	-	-	4,50546	0%
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)	-	-	0,78503	0%
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 контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00000	0,00000		0%
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0,00000	0,00000		

Плановые значения на 2019 год РСТ КО не установлены, т.к. 2019 год является первым периодом тарифного регулирования (вновь созданная организация).
 Плановые значения установлены РСТ КО на 2020 - 2022 гг. без разбивки по уровням напряжения.

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2019 г. ООО "КИРЭС"

Наименование работ	Ед.изм.	Факт 2019
Замена опор ВЛ 0.4-110 кВ	шт	2
Замена провода ВЛ 0.4-110 кВ	км	0,08
Ремонт выключателей 6-110 кВ	шт	59
Ремонт трансформаторов 6-110 кВ	шт	19
Ремонт разъединителей, отделителей, короткозамыкателей	шт	38

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности (свободной) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения ООО "КИРЭС"

Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше

№ п/п	Наименование муниципального образования	Наименование центра питания (ЦП)	Напряжение ЦП	Установленная мощность трансформатора в Сист. с указанием их количества, шт/МВА	Текущий объем свободной мощности, кВт	Объем свободной для ТП потребителей трансформаторной мощности, кВт	Прогноз увеличения объема свободной мощности, кВт
1	г. Киров	ПС 110 кВ (РУ 110/6 КировскоойТЭЦ-1)	110 кВ	2×15+1×20	0	0	
2	г. Киров	ПС 110/10 кВ "КБ Север"	110 кВ	2×10	0	0	
3	Оричевский район, пгт. Стрижи,	ПС 35/6 кВ "Стрижи"	35 кВ	2×6,3	0	0	
4	г.Белая Холуница	ПС 35/6 кВ "БМЗ"	35 кВ	2х4	2000	2000	

Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности по подстанциям и распределительным пунктам напряжением ниже 35 кВ

№ п/п	Наименование муниципального образования	Диспетчерское наименование ТП 6-10/0,4кВ	Напряжение ЦП	Установленная мощность трансформатора в Сист. с указанием их количества, шт/МВА	Текущий объем свободной мощности, кВт	Объем свободной для ТП потребителей трансформаторной мощности, кВт	Прогноз увеличения объема свободной мощности, кВт
1	Слободской р-он, п.Октябрьский	ТП-201	6/0,4 кВ	1/0,315	30	30	
2		ТП-202	6/0,4 кВ	1/0,1	0	0	
3		ТП-203	6/0,4 кВ	1/0,25	21	21	
4		ТП-204	6/0,4 кВ	1/0,16	30	30	
5		ТП-205	6/0,4 кВ	1/0,32	73	73	
6		ТП-306	6/0,4 кВ	1/0,4	0	0	
7		ТП-307	6/0,4 кВ	1/0,063	10	10	
8		ТП-408	6/0,4 кВ	1/0,18	0	0	
9	г. Кирово-Чепецк, мкр. Каринторф	ТП-8	0,4 кВ	1х0,32	0	0	
10		ТП-9	0,4 кВ	1х0,63	295	295	
11	г. Кирово-Чепецк	ТП-2 / 202	0,4 кВ	1х0,32	0	0	
13	г.Белая Холуница	ТП 1	6/0,4 кВ	1х0,56 1х0,32	500	500	
14		ТП 2	6/0,4 кВ	2х0,63	0	0	
15		ТП 5	6/0,4 кВ	1х0,63	500	500	
16		КТП 12	6/0,4 кВ	2х0,63	0	0	
17	г. Киров	КТП-1965	10/0,4 кВ	1х0,163	0	0	
18	Слободской р-он, д.Шихово	ТП-Б401	10/0,4 кВ	1/0,025	0	0	
19	Слободской р-он, д.Машкачи	КТП №6-378	10/0,4 кВ	1/0,16	0	0	
20	Юрьянский район, д.Устье	ТП-52/301	10/0,4	1х250	0	0	

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей ООО "КПРС"

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся ооно 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		3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Отдел по работе с клиентами г. Киров	Центр обслуживания потребителей	610020, Кировская область, г. Киров, ул. Мопра, д.80, помещение 1003	8-800-350-41-95 (8332) 21-44-43 info@kprc.ru	пн. - пт. 8.00 - 16.00 без перерыва	Предоставление справочной информации по вопросам оказания услуг сетевой организацией; Прием и регистрация одного обращения потребителя; Прием, консультирование и оформление заявлений на технологическое присоединение к электрическим сетям; Проверка корректности оформления заявки, состава (комплектности) входящих документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов; Выдача и прием договоров на технологическое присоединение, выдача технических условий и других документов по результатам оказания услуг; Прием и регистрация жалоб потребителей; Прием заявок на оказание дополнительных услуг филиалом; Консультирование потребителей по вопросам энергоснабжения и вопросам деятельности иных энергокомпаний региона; Прием, рассмотрение и регистрация электронной заявки на технологическое присоединение.	13	25	1	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи ООО "КИРЭС"

№	Наименование	Единица измерения	Кировэнерго
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания	Номер телефона	8-800-350-41-95
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	шт.	63
2,1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	шт.	63
2,2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматической системой интерактивного голосового меню	шт.	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,30
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,30

