

Информация о качестве обслуживания потребителей АО «СУЭНКО» услуг за 2024 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 ТО	Физ.лица			Юр.лица			Итого		
		2023	2024	динамика, %	2023	2024	динамика, %	2023	2024	динамика, %
1	заявки, шт	5206	5212	0,12%	1337	1592	19,07%	6543	6804	3,99%
	по классу напряжения 0,4 кВ	5099	5097	-0,04%	1230	1462	18,86%	6329	6559	3,63%
	по классу напряжения 10 кВ	107	115	7,48%	107	130	21,50%	214	245	14,49%
	по 1 категории надежности	-	1	100,00%	-	-	-	0	1	100,00%
	по 3 категории надежности	5104	5156	1,02%	1057	1175	11,16%	6161	6331	2,76%
	по 2 категории надежности	102	55	-46,08%	280	417	48,93%	382	472	23,56%

По Курганской области:

№ п/п	Показатели КО	Физ.лица			Юр.лица			Итого		
		2023	2024	динамика, %	2023	2024	динамика, %	2023	2024	динамика, %
1	заявки, шт	3246	3160	-2,65%	1 430	1 601	11,96%	4 676	4 761	1,82%
	по классу напряжения 0,4 кВ	3178	3067	-3,49%	1 368	1 515	10,75%	4 546	4 582	0,79%
	по классу напряжения 10 кВ	68	93	36,76%	62	82	32,26%	130	175	34,62%
	по классу напряжения 110 кВ	-	-	-	-	4	100,00%	0	4	100,00%
	по 1 категории надежности	-	-	-	3	3	0,00%	3	3	0,00%
	по 3 категории надежности	3194	3107	-2,72%	1 246	1 389	11,48%	4 440	4 496	1,26%
	по 2 категории надежности	52	53	1,92%	181	209	15,47%	233	262	12,45%

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, бесхозяйные 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.	Бесхозяйные объекты	Количество потребителей услуг

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		12	13	14		
									всего	в т.ч. оборудованы приборами учета			всего	юридические лица	физические лица
1	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	2 580	2 569	0	0	0	0					
		НН	428 072	415 660	31 361	30 900	390 944	379 039	5 767	5 721					
2	2024 год	итого	433 356	421 897	35 339	35 047	391 873	380 775	6 144	6 075	81 668		403 350	11 477	391 873
		ВН	122	122	122	122	0	0	0	0					
		СН1	2	2	2	2	0	0	0	0					
		СН 2	2 588	2 588	2 588	2 588	0	0	0	0					
		НН	430 644	419 185	32 627	32 335	391 873	380 775	6 144	6 075					
3	Динамика 2024 г. от 2023 г., %	итого	101%	101%	104%	104%	100%	100%	107%	106%	153%		100%	100%	100%
		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	2024	2023
Количество точек поставки всего, в т.ч.:	427 212	425 009
Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, в т.ч.:	415 822	412 632
- Юр. лица	35 047	33 593
- Физ.лица	380 775	379 039

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

По Тюменской области

Показатели	Ед.изм.	2023 г.		2024 г.	
		Кол-во	Уровень физического износа, %	Кол-во	Уровень физического износа, %
1	2	3	4	5	6
Протяженность линий электропередач всего, в том числе	км	9 549,16	55,8	10 047,69	55,8
ВЛ-0,4кВ	км	3 651,50	58,68	3 817,30	58,55
ВЛ-6-10кВ	км	1 180,10	56,79	1 231,34	56,73
ВЛ-110кВ	км	8,06	44,91	8,06	45,07

КЛ-0,4кВ	км	2 534,40	51,36	2 673,54	51,40
КЛ-10кВ	км	2 175,10	55,66	2 317,45	55,74
Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе	шт.	3 173,00	54,26	3 365,00	54,21
ТП-10/0,4кВ	шт.	3 044,00	54,40	3 236,00	54,34
РП- 10/0,4кВ	шт.	124,00	50,87	124,00	50,95
ПС-110кВ	шт.	5,00	51,28	5,00	51,45

По Курганской области

Показатели	Ед.изм.	2023 г.		2024 г.	
		Кол-во	Уровень физического износа, %	Кол-во	Уровень физического износа, %
1	2	3	4	5	6
Протяженность линий электропередач всего, в том числе	км	32 648,83	55,99	32 628,81	55,97
ВЛ-0,4кВ	км	11 209,80	52,76	11 263,49	52,74
ВЛ-6-10кВ	км	14 552,10	54,02	14 439,18	54,00
ВЛ-35кВ	км	1 926,10	68,05	1 925,93	68,08
ВЛ-110кВ	км	3 487,80	70,09	3 487,80	70,11
КЛ-0,4кВ	км	496,30	49,08	522,28	49,12
КЛ-10кВ	км	976,73	51,80	990,13	51,78
Количество трансформаторных подстанций всего, в том числе	шт.	8 066,0	49,15	8 136,0	49,17
ТП-10/0,4кВ	шт.	7 797,0	48,94	7 867,0	48,96
РП- 10/0,4кВ	шт.	63,0	48,34	63,0	48,40
ПС-35кВ	шт.	75,0	55,05	75,0	55,15
ПС-110кВ	шт.	131,0	58,65	131,0	58,81

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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PISAIIDI)	0,86951	0,85689	-0,01262
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)	0,48143	0,47327	-0,00816
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)	7,69870	8,31007	0,61137
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)	2,31563	2,11965	-0,19598
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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (PISAIDI)	0,36471	0,35852	-0,00619
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 (PISAIFI)	0,25580	0,25012	-0,00568
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) (PISAIDI план)	20,60346	29,53357	8,93011
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) (PISAIFI план)	7,82032	7,37642	-0,44390
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%

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

По Тюменской области:

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, PSAIDI				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, PSAIFI				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), PSAIDI план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), PSAIFI план				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 электроэнергии, с указанием сроков	
		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	Тюменские городские электрические сети	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Мероприятия проводятся в соответствии с инвестиционн

3	Западные электрические сети	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Шадринские электрические сети	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Итого	0,35852				0,25012				29,53357				7,37642				0,00014	

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 2024 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 2024 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 2023 год, с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2024 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 2023 год, с целью обеспечения запланированных параметров были сформированы и реализованы «Производственные программы». В 2024 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 невостробованной 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 31.12.2024 г.

Наименование ПС	Напряжение, кВ	Невостробованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная невостробованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
Промбаза	110/10	18,56	10,67
Тополя	110/10	0	0
Водозабор	110/6	2,11	2,11
Водогрейная	110/6	7,14	6,95
Вузгородок	110/10	10,99	10,58

По Курганской области:

Информация о наличии невостробованной мощности по центрам питания 35-110 кВ, с учетом принятых заявок для осуществления технологического присоединения по состоянию на 31.12.2024 г.

Наименование ПС	Напряжение, кВ	Невостробованная мощность для осуществления ТП, МВА	Прогнозная невостробованная мощность для осуществления ТП с учетом реализации ИПР, МВА
Белозерская	110/35/10	0,00	0,00
Фрунзенская (КЭС)	110/10	1,94	1,94
Светлый Дол	110/10	5,65	5,50
Дружба	110/10	2,28	2,28
Стеклозавод	35/10	3,23	3,23
Памятинская	35/10	1,50	1,25
Першино	35/10	1,84	1,71
Вагино	35/10	2,37	2,35
Лопатки	110/35/10	9,13	9,12
В.Глубокое	110/10	14,30	14,12
Арлагуль	110/10	5,84	5,81
Центральная	35/10	1,47	1,45
Менщиково	35/10	2,03	2,01

Речное	35/10	1,53	1,53
Сетовное	110/10	2,05	1,97
Басковская	110/10	6,20	6,20
Б.Мартино	110/35/10	6,09	6,08
Казарки	110/10	5,96	5,83
Трюхино	110/10	2,43	2,43
Моршиха	110/10	6,05	6,03
Саратовская	35/10	1,98	1,98
М.Курейное	35/10	1,43	1,37
Пионер	35/10	1,18	1,15
Старопершино	110/10	5,86	5,86
Мокроусово	110/35/10	4,99	4,64
Курган	35/10	2,26	2,25
Сунгурово	35/10	2,08	2,08
Уварово	35/10	1,39	1,39
Рассвет	35/10	2,26	2,26
Октябрьская	110/10	5,18	5,10
Сибирская	110/10	5,90	5,69
Б.Приютная	110/10	2,08	2,05
Новогеоргиевка	110/35/10	9,72	9,71
Медвежье	35/10	0,60	0,29
Актабан	35/10	1,38	1,36
ПЛМЗ	110/10	21,77	20,98
Пашково	35/10	2,11	2,09
Половинное	110/35/10	3,43	3,05
Комсомольская	110/10	1,55	1,34
Сухмень	110/10	6,02	5,99
Пищальная	35/10	3,54	3,35
Булдак	35/10	1,50	1,50
Васильевская	35/10	2,99	2,99
Частоозерье	110/10	1,97	1,79
Восток	110/10	5,96	5,95
Троицкая	35/10	2,47	2,47
Мостовская	110/35/10	2,71	2,32
Строево	110/10	12,68	10,35
Лихачи	35/10	3,82	3,81
Матросовская	35/10	0,46	0,15
Барашково	35/10	0,99	0,69
Лесники	110/10	0,00	0,00
Садовая	110/10	3,02	2,10

Митино	35/10/6	0,00	0,00
Каширино	35/10	0,00	0,00
Шмаково	35/10	3,02	2,70
Утятская	110/10	1,52	0,00
Боровская	110/10	0,00	0,00
Иковка	110/10	0,45	0,00
Черемухово	110/10	0,32	0,00
Шкодино	35/10	0,88	0,00
Промышленная	110/10	0,00	0,00
Городская	110/6	1,29	0,00
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	11,65	10,03
КЗКТ ГПП-2	110/6	2,82	0,00
КСМ	110/10	3,24	0,67
Северная	35/6	7,57	7,01
Береговая	110/10	17,15	14,60
ЗДС	110/10	0,86	0,00
Тобол	110/6	7,03	0,24
Юнона	110/10	0,00	0,00
Керамзит	35/10	5,52	5,57
Н.Березово	110/35/6	4,27	4,27
Глядянская	110/10	3,56	3,03
Нагорная	110/10	5,05	4,88
Обрядовская	35/10	3,36	3,35
Давыдовка	35/10	0,00	0,00
Обухово	35/10	3,70	3,63
Альменево	110/35/10	6,18	5,06
Мир	110/10	5,76	5,72
Танрыкулово	35/10	3,63	3,63
Юломанова	35/10	1,54	1,39
Бороздинка	35/10	2,34	2,32
Звериноголовская	110/35/10	3,01	2,57
Прорыв	110/10	5,68	5,51
Труд	35/10	0,96	0,95
Курорт	35/10	1,07	0,94

Красногорская	35/10	2,39	2,39
Закоулово	110/10	6,05	6,00
Куртамыш	110/35/10	1,41	0,00
Обанино	110/10	2,21	2,19
Нижняя	110/10	3,39	3,33
Костылево	35/10	3,76	3,76
Долговка	35/10	3,70	3,69
Пепелино	35/10	3,63	3,62
Советская	35/10	1,92	1,77
Камаган	35/10	1,84	1,82
Песьяное	35/10	0,20	0,00
Косулино	35/10	1,90	1,81
Кирово	110/35/10	4,67	4,59
Заря	110/10	5,96	5,93
Маяк	110/10	0,00	0,00
Севостьяновская	110/10	6,01	5,96
Маслово	110/10	33,52	33,52
Коровье	35/10	1,86	1,74
Сафакулево	110/10	3,92	3,53
Сулейманово	110/35/10	5,62	5,61
Преображенка	110/10	5,57	5,44
Аджитарово	110/10	5,73	5,67
Мартыновская	110/10	5,65	5,60
Целинная	110/35/10	4,20	4,01
Косолапово	110/35/10	5,85	5,79
Восход	110/35/10	5,78	5,64
Марс	110/10	5,67	5,60
Пески	110/10	5,98	5,91
Мануйлово	35/10	1,89	1,88
Михалево	35/10	2,17	2,16
Михалево	35/10	10,36	9,37
Свердловская	110/10	6,10	6,07
Искра	110/10	6,12	6,12
Галкино	110/35/10	8,57	8,56
Урал	110/10	14,81	14,62
Машзавод	110/10	1,81	1,27
Б.Рига	35/10	1,49	1,46
Травная	35/10	1,72	1,72
Карачельская	35/10	1,47	1,29
Кузнецовская	110/10	0,74	0,72

Сухоборская	110/10	1,77	1,77
Белоярская	110/10	5,84	5,82
Нифанская	110/10	7,99	7,89
Пуктыш	110/10	5,97	5,96
Западная	110/10	71,47	71,47
Песчанка	35/10	1,21	1,19
Мирная	110/10	69,08	69,03
Красный Уралец	110/35/10	9,53	9,22
Гагарье	110/10	5,60	5,58
Кислянка	35/10	1,29	1,22
Кипель	35/10	1,85	1,73
Караси	35/10	0,81	0,81
Вилкино	35/10	2,33	2,32
Высокая	110/10	0,00	0,00
Шадринск-Р	110/35/10	0,00	0,00
Ольховка	110/10	5,11	4,82
Солодянка	110/10	5,19	5,19
Фрунзе (ШЭС)	110/10	9,58	9,56
Черняково	110/10	5,03	4,98
Борчаниново	110/10	2,13	2,02
Макарово	110/10	8,96	8,83
Мальцево	110/35/10	7,75	7,40
Кр.Звезда	110/35/10	3,36	3,26
Мыльниково	110/10	0,52	0,16
Южная (ШЭС)	35/10	1,82	0,74
Маслянка	35/10	0,91	0,89
Ильтяково	35/10	2,36	2,33
Канаши	35/10	1,48	1,36
Погадайка	35/10	1,39	1,39
Тепличная	35/10	0,00	0,00
Подсобное	35/10	0,00	0,00
ЗОК	110/10кВ	17,12	16,67
Иртыш	35/6	3,05	3,05
Чаша-Н	110/10	38,69	38,53
Майская	110/35/10	9,60	9,18
Каргаполье	110/35/10	7,29	7,24
Брылино	110/10	1,84	1,79
Житниково	110/10	1,97	1,96
Зауральская	110/10	5,46	5,37
У.Миасская	35/10	0,81	0,40

Кагайск-Р	110/35/10	0,00	0,00
Шутино	110/10	6,07	6,02
В.Ключи	110/10	4,08	3,77
Исетская	110/10	5,79	5,77
В.Теча	35/10	2,07	2,06
Петропавловка	35/10	1,22	1,02
Далматово-Р	110/35/10	0,15	0,00
Уксянка	110/10	3,08	2,83
КС-13	110/10	1,31	1,24
Крутиха	110/10	5,78	5,68
Калининская	110/10	5,71	5,51
Тамакул	35/10	0,85	0,81
Беловская	35/10	0,91	0,90
Широково	35/10	0,91	0,91
Спицино	35/10	1,92	1,92
Вознесенка	35/10	2,21	2,01
Рудная	110/10	2,69	2,69
Шатрово	110/35/10	2,71	2,59
КС-12	110/10	5,43	5,42
Самохвалово	110/10	5,77	5,75
Барино	110/35/10	2,33	2,26
Кодское	110/10	1,80	1,76
Мехонка	35/10	1,09	0,89
Кондино	35/10	9,37	9,34

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 2024 году, основными направлениями работы являются:

1. Расширение электронных сервисов Общества, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия.
2. Доработка личного кабинета клиента Общества 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 2024 года составил 48,2 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. Разъяснительная работа с заявителями ведется на всех возможных площадках – онлайн, в клиентских офисах Общества 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 Обществом, гибкий подход к каждому клиенту.
7. Обновление информационных раздаточных материалов/буклетов/памяток/инструкций.

8. Обновление путеводителя по технологическому присоединению к электрическим сетям на сайте Общества.
9. Проведение анкетирования об оценке качества услуг Общества по технологическому присоединению для улучшения показателей и выявления недочетов в процессе оказания услуг.
10. Формирование сводного Рейтинга коллектива, направленного на повышение эффективности производственных, организационных и управленческих процессов.
11. Реализована интеграция с Единой системой идентификации и аутентификации «Госуслуги» для обеспечения дополнительной возможности подачи заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям по Курганской и Тюменской областям.

* 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 2024 году, основными направлениями работы являются:

1. Расширение электронных сервисов Общества, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия.
2. Доработка личного кабинета клиента Общества 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 2024 года составил 47,8 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. Обновление информационных раздаточных материалов/буклетов/памяток/инструкций.
7. Обновление путеводителя по технологическому присоединению к электрическим сетям на сайте Общества.
8. Проведение анкетирования об оценке качества услуг Общества по технологическому присоединению для улучшения показателей и выявления недочетов в процессе оказания услуг.
9. Внедрение сводного Рейтинга коллектива, направленного на повышение эффективности производственных, организационных и управленческих процессов.
10. Реализована интеграция с Единой системой идентификации и аутентификации «Госуслуги» для обеспечения дополнительной возможности подачи заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям по Курганской и Тюменской областям.

* 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/>.

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

По Тюменской области:

№	Показатель	Категории 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			
		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024		Динамика изменения показателя, %
1	2			300%			400%			500%			600%			300%	8
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	5 188	4 925	-5%	944	1 369	45%	275	340	24%	136	162	19%	-	8	100%	6 804
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	4 424	4 223	-5%	650	983	51%	142	195	37%	73	68	-7%	-	5	100%	5 474
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	8	8	0%	12	11	-8%	16	18	13%	18	18	0%	-	15	100%	-

		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	
1	2			3			4			5			6			7	8
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	3 717	3 720	0,1%	721	773	7,2%	186	181	-3%	49	81	65%	3	6	100%	4 761
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	3 226	3 232	0,2%	548	552	0,7%	104	72	-31%	25	43	72%	3	4	33%	3 903
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%	11	11	0,0%	18	18	0%	22	21	-5%	20	16	-20%	-

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2 631	2 706	3%	335	402	20,0%	71	48	-32%	13	28	115%	2	4	100%	3 188
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2 529	2 665	5%	300	326	8,7%	58	37	-36%	13	16	23%	7	2	-71%	3 046
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:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.1.	по вине сетевой организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.2.	по вине заявителя	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	64	70	9%	82	83	1,2%	489	499	2%	929	510	-45%	1 336	337	-75%	-

* 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		
		2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %	2023	2024	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7										
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	53 035	44 560	-16%	191 508	205 319	7%	30 230	46 914	55%	3 428	6 947	103%	32 471	9 854	-70%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	34	100%	-	-	-	-	128	100%	-	-	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	41 095	33 890	-18%	36 197	55 151	12%	3 602	16 060	346%	4	59	1375%	55	159	189%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	37	1 255	3292%	-	-	0%	29	6 727	23097%	-	-	-	1	-	-100%
1.4	качество обслуживания	1	2	100%	155 127	149 972	-3%	10	26	160%	1	67	6600%	1	148	14700%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	88	1 449	1547%	2	41	1950%	1 288	504	-61%	3	127	4133%	17	221	1200%
1.6	прочее (судебные)	11 814	7 930	-33%	182	155	-15%	25 301	23 469	-7%	3 420	6 694	96%	32 397	9 326	-71%
2	Жалобы	102	71	-30%	6	33	450%	347	377	9%	40	196	390%	51	-	-100%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	1	-	-100%	-	-	-	15	-	-100%	5	-	-100%	1	-	-100%
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	-	17	100%	-	-	-	-	26	100%	-	-	-	-	-	-
2.1.2	качество электрической энергии	6	-	-100%	-	-	-	47	2	-96%	-	-	-	10	-	-100%
2.2	осуществление технологического присоединения	2	4	100%	1	-	-100%	19	11	-42%	3	-	-100%	-	-	-

2.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	1	-	-100%	-	-	-	1	-	-100%
2.4	качество обслуживания	4	-	-100%	3	-	-100%	53	1	-98%	1	-	-100%	1	-	-100%
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	13	21	62%	-	14	100%	18	87	383%	-	20	100%	1	-	-100%
2.6	прочее (судебные)	76	29	-62%	2	19	850%	194	250	29%	31	176	468%	37	-	-100%
3	Заявка на оказание услуг	5 476	6 001	10%	67	2	-97%	16 626	14 698	-12%	76	45	-41%	202	12	-94%
3.1	по технологическому присоединению	3 876	5 564	44%	37	1	-97%	15 738	10 389	-34%	5	43	760%	102	1	-99%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	13	14	8%	-	-	-	4	12	200%	1	-	-100%	1	-	-100%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	14	26	86%	1	-	-100%	30	40	33%	-	-	-	-	-	0%
3.4	прочее (указать)	1 573	397	-75%	29	1	-97%	854	4 257	398%	70	2	-97%	99	11	-89%

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)
							2023	2024	2023	2024	2023	2024	
1	2	3	4	5	6	7	2023	2024	2023	2024	2023	2024	11
1	АО «СУЭНКО» г. Тюмень	Центр обслуживания клиентов	г. Тюмень, ул. Северная 32 А	8-800-700-86-72 tr@suenco.ru	Понедельник-пятница с 10.00 до 19.00 без перерыва на обед	Услуги по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	11683	15015	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 по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	1592	1392	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 по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	1788	1869	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 по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	2435	2901	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 по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	2474	2744	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 по технологическому присоединению, по передаче электрической энергии, дополнительные платные услуги	5828	5356	15	15	1	1	АО «ЭК «Восток»

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

Тюменская область

N	Наименование	Ед. измерения	2023	2024
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	318640	365187
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	284236	311383

2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	89745	112572
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:01:26	0:00:49
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:01:55	0:03:44

Курганская область

N	Наименование	Ед. измерения	2023	2024
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	56404	61515
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	51039	54041
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	16519	15326
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:00:58	0:00:43
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:02:19	0:03:43

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.

В 2024 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:

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

- 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. Новогодняя благотворительная акция: сказочное представление в Курганском государственном театре драмы и вручение подарков воспитанникам детских домов, реабилитационных центров и корректирующих школ Курганской области. Всего в 2024 году вручено 650 благотворительных подарков (сироты, инвалиды, ВОС, ВОГ).
2. Профорientационные экскурсии на объекты районов электрических сетей АО «СУЭНКО» для школьников и студентов с вручением подарков и информационных полиграфических материалов «Как стать энергетиком АО «СУЭНКО» и где можно выучиться на энергетика в Курганской области».
3. Ветераны отрасли были приглашены на торжественное мероприятия в День энергетика с вручением подарков (продуктовые наборы + сувенирная продукция).
4. Акция «Отправь открытку из ЦОКа». Каждый желающий мог отправить открытку прямо из Центра обслуживания клиентов в любую точку страны, бесплатные марки предоставлялись АО «СУЭНКО».
5. Шефство над Центром помощи детям №1 города Кургана. В августе 2024 года – бесплатная поездка детей и сопровождающих в аквапарк «Лето-Лето» (г. Тюмень).

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 2024 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 личного кабинета с целью расширения электронных сервисов компании, направленных на сокращение сроков подключения и этапов взаимодействия. Кроме этого, в 2024 году АО «СУЭНКО» реализовало интеграцию с Единой системой идентификации и аутентификации «Госуслуги» (единый портал госуслуг) в целях обеспечения для клиентов дополнительной возможности подачи заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям СУЭНКО объектов, расположенных на территории Курганской и Тюменской областей.

В течение года проводились вебинары по технологическому присоединению к электрическим сетям, разъяснительные мероприятия с заявителями на различных площадках – онлайн, в клиентских офисах компании, на правительственных площадках. Специалисты компании принимали участие в мероприятиях «Единый день консультаций для предпринимателей», организованных уполномоченным по защите прав предпринимателей Тюменской области, встречались с предпринимателями малого и среднего бизнеса, осуществляли консультационную помощь клиентам на любом этапе взаимодействия с компанией с гибким подходом к каждому клиенту.

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 инструментарии данного 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.
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 недопущением в дальнейшем.
8. Изготовление и распространение печатной продукции: информационная листовка для потребителей электроэнергии; буклет по процедуре технологического присоединения, листовка «Охранные зоны на территории садовых участков». Разрабатываются и печатаются Управлением по коммуникациям, распространяются через Центры обслуживания клиентов.
9. Информирование потребителей о семинарах по технологическому присоединению, освещение данных мероприятий в СМИ и на ресурсах компании.
10. На сайте работает кнопка записи на прием в ЦОК.

11. Размещение на сайте инструкции по технологическому присоединению для заявителей Курганской области (до 150 кВт включительно).
12. Размещение на сайте инструкции по технологическому присоединению для заявителей Тюменской области (до 150 кВт включительно).
13. Размещение на сайте памятки об отключении прибора учета в случае превышения разрешенной мощности.
14. Общество занимается отработкой негатива, поднятием оценки компании, повышением лояльности клиентов к АО «СУЭНКО»:
 - проводится ежедневная разъяснительная работа на сервисах 2ГИС, Яндекс карты. В 2024 году опубликовано 600 ответов на вопросы потребителей, средняя оценка компании – 4.
 - обработано 384 электронных обращения, поступивших через соцсети (предложенные посты в группу, обращения в личные сообщения, посты в других группах).