**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «Янтарьэнерго» за 2016 год**

1. **Общая информация о сетевой организации**
   1. Количество потребителей услуг АО «Янтарьэнерго»:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип потребителя** | **Уровень напряжения** | **2015** | **2016** | **Категория надежности** | **2015** | **2016** |
| Физические лица | ВН | - | - | 1 кат | - | - |
| СН2 | 195 | 194 | 2 кат. | 6 | 10 |
| НН | 55268 | 57402 | 3 кат. | 55457 | 57586 |
| Юридические лица | ВН | 149 | 149 | 1 кат | 6 | 6 |
| СН2 | 5005 | 5104 | 2 кат. | 480 | 500 |
| НН | 22758 | 23137 | 3 кат. | 27426 | 27884 |
| **ИТОГО** |  | **83375** | **85986** |  | **83375** | **85986** |

* 1. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Точки поставки** | **2015** | **2016** |
| - физическим лицам | 54562 | 54562 |
| - юридическим лицам | 32833 | 32833 |
| - ВРУ МКД | 19660 | 19660 |
| - Технический учет | 4521 | 5776 |
| Итого точек поставки: | 111576 | 112831 |
| Из них оборудованы приборами с дистанционным сбором показаний | 9806 | 19335 |

В том числе, выявлено 54 бесхозяйных объектов электросетевого хозяйства.

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства:

1. Воздушные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | |
| **2015 год** | **2016 год** |
| 1. От 10 кВ и выше:  1150 кВ |  |  |
| 330 кВ | 224 | 224 |
| 110 кВ | 1604 | 1604 |
| 60 кВ | 85 | 85 |
| 15 кВ | 5529 | 5543 |
| 10 кВ | 62 | 63 |
| **Итого** | **7504** | **7518** |
| 2. Ниже 10 кВ: 6 кВ | 35 | 35 |
| 500 вольт и ниже | 4556 | 4650 |
| **Итого** | **4592** | **4685** |
| **Всего** | **12096** | **12203** |

2. Кабельные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | |
| **2015 год** | **2016 год** |
| 20 кВ | 258 | 296 |
| 10 кВ | 686 | 697 |
| 6 кВ | 345 | 349 |
| 500 вольт и ниже | 918 | 925 |
| **Итого** | **2207** | **2268** |

3. Подстанции

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подстанции по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года** | |
| **2015 год** | **2016 год** |
| 330 кВ | 2 | 2 |
| 60-110 кВ | 46 | 45 |
| 1-20 кВ | 4030 | 4118 |
| **Всего** | **4078** | **4165** |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

Общий износ по ПС 2015 год – 67,00; 2016 год – 67,65

Общий износ по линиям 2015 год – 68,0; 2016 год – 58,14

1. **Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии**
   1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Значение показателя, годы** | | |
| **2015** | **2016** | **Динамика**  **изменения**  **показателя** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии **(ПSAIDI)1** | 2,043 | 0,984 | -52% |
| 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 **(ПSAIFI)1** | 1,203 | 0,663 | -45% |
| 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) **(ПSAIDI план)2** | - | - | - |
| 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) **(ПSAIFI план)2** | - | - | - |
| 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**3**, шт. | 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, шт**3**. | 0 | 0 | - |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.**   3.1 Информация о наличии объема невостребованной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **№ п/п** | **Наименование центра питания** | **Балансовая принадлежность** | **Месторасположение** | | **Технические характеристики** | | | | |
| **Регион** | **Муниципальное образование** | **Классы напряжения, кВ** | **Установленная мощность, МВА** | **Текущий резерв/ дефицит мощности, МВт** | **Текущий резерв/дефицит мощности для технологического присоединения3, МВт** | |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| 1 | О-1 Центральная | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х16 | 2,69 | -31,51 | |
| 2 | О-2 Янтарь | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/6 | 2х25 | 7,15 | 5,85 | |
| 3 | О-3 Знаменск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х10 | 4,86 | 3,96 | |
| 4 | О-4 Черняховск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15/6 | 2х25 | 2,74 | -3,20 | |
| 5 | О-5 Советск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Советский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | -4,46 | -8,19 | |
| 6 | О-6 Неман | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15/6 | 1х25 и 1х16 | 2,47 | 0,81 | |
| 7 | О-7 Приморск | Западные электрические сети | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 60/15 | 2х10 | 6,13 | 0,18 | |
| 8 | О-8 Янтарное | Западные электрические сети | Калининградская область | Янтарный городской округ | 60/15/6 | 2х10 | 1,81 | -4,40 | |
| 9 | О-9 Светлогорск | Западные электрические сети | Калининградская область | Светлогорский район | 110/15/10 | 2х25 | 3,71 | -25,91 | |
| 10 | О-10 Зеленоградск | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15 | 1х16 и 1х25 | 4,77 | -19,68 | |
| 11 | О-11 Ленинградская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 и 1х40 | 28,06 | 1,30 | |
| 12 | О-12 Южная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 13,11 | -1,60 | |
| 13 | О-13 Енино | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 4,41 | -5,12 | |
| 14 | О-14 Мамоново | Западные электрические сети | Калининградская область | Мамоновский городской округ | 110/15 | 2х10 | 4,09 | 1,06 | |
| 15 | О-15 Нестеров | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 1х10 и 1х16 | -0,97 | -5,16 | |
| 16 | О-16 Лужки | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городкой округ | 110/15 | 2х6,3 | 3,66 | 3,44 | |
| 17 | О-17 Рыбный порт | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 5,97 | 3,56 | |
| 18 | О-18 Озерки | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х6,3 | -0,22 | -3,01 | |
| 19 | О-19 Полесск | Западные электрические сети | Калининградская область | Полесский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -1,74 | -9,59 | |
| 20 | О-20 Озёрск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городкой округ | 110/15 | 2х10 | 3,55 | 2,48 | |
| 21 | О-22 Краснознаменск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 2,72 | 2,41 | |
| 22 | О-23 Охотное | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 1х6,3 | -6,24 | -7,27 | |
| 23 | О-24 Гурьевск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 2,43 | -39,61 | |
| 24 | О-25 Вишневка | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 2,04 | 1,82 | |
| 25 | О-26 Лесная | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/10 | 2х25 | 24,68 | 24,68 | |
| 26 | О-27 Муромская | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15/10 | 2х10 | -1,72 | -17,18 | |
| 27 | О-30 Московская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х63 | 35,40 | 11,54 | |
| 28 | О-31 Багратионовск | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -2,04 | -8,23 | |
| 29 | О-32 Черняховск-2 | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/6 | 2х16 | 1,83 | 0,13 | |
| 30 | О-34 Правдинск | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15/6 | 2х10 | 2,65 | 0,52 | |
| 31 | О-35 Космодемьянская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/15/10 | 1х16 и 1х25 | -2,87 | -19,81 | |
| 32 | О-37 Лунино | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15 | 1х10 и 1х6,3 | 0,86 | 0,10 | |
| 33 | О-38 Добровольск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 7,85 | 5,90 | |
| 34 | О-39 Ладушкин | Западные электрические сети | Калининградская область | Ладушкинский городской округ | 110/15 | 2х10 | 1,29 | -4,23 | |
| 35 | О-40 Чистые пруды | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 2х6,3 | 3,03 | 1,82 | |
| 36 | О-41 Железнодорожная | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,47 | 1,52 | |
| 37 | О-42 Северная 110 кВ | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 36,68 | -3,93 | |
| 38 | О-46 Славск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | -0,32 | -1,99 | |
| 39 | О-47 Борисово | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 13,69 | -0,08 | |
| 40 | О-48 Молокозаводская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 1,29 | -7,99 | |
| 41 | О-49 Люблино | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/10 | 2х10 | 2,69 | -1,48 | |
| 42 | О-50 Междуречье | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 1,72 | 0,65 | |
| 43 | О-51 Гвардейская | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х16 | 4,24 | -1,88 | |
| 44 | О-52 Светлый | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/6 | 1х16 и 1х25 и 2х7,5 | 7,26 | 1,25 | |
| 45 | О-53 Правобережная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10/6 | 2х63 | 36,62 | 18,73 | |
| 46 | О-54 Гусев | Восточные электрические сети | Калининградская область |  | 110/15/6 | 2х25 | 3,06 | -4,98 | |

3.2. Мероприятия, выполненные АО «Янтарьэнерго» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

В целях повышения эффективности деятельности в части технологического присоединения АО «Янтарьэнерго» от 06.01.2015 издан приказ № 1 о реализации не менее 25% действующих договоров по ТП хозяйственным способом в результате чего созданы мобильные бригады (на базе Гурьевского РЭС филиала «Западные электрические сети» АО «Янтарьэнерго», на базе филиала «Городские электрические сети» АО «Янтарьэнерго») для исполнения обязательств по договорам до 150 кВт без увеличения численности административно-управленческого и производственного персонала.

Таким образом, за 2016 год количество исполненных договоров хозяйственным способом составило 1 197 шт.

С целью ускорения процедуры ТП между АО «Янтарьэнерго» и органами исполнительной власти субъектов РФ заключаются соглашение о предоставлении земель под строительство электросетевых объектов по упрощенной процедуре   
и определение ответственности субъекта за несвоевременность исполнения заявителями по подключению к электрическим сетям и использованию (неиспользованию) объемов заявленной максимальной мощности при технологическом присоединении.

15 февраля 2015 года было заключено Соглашение с Министерством строительства Калининградской области   
о сотрудничестве в поддержке региональных организаций строительной отрасли Министерство строительства Калининградской области.

Внедрение автоматизированной системы управления технологическим присоединением на базе программного обеспечения на платформе 1С в 2015 году и доработка ее в течение 2016 года в части оптимизации и автоматизации бизнес процессов, участвующих в технологическом присоединении.

Кроме того, для обеспечения присоединения объектов заявителей в 2016 году предпринято ряд мер:

- ревизия ранее выданных технических условий в части исключения обязательств по реконструкции существующих сетей;

- оптимизация ранее выданных технических условий в части пересмотра точки присоединения и возможности присоединения потребителей к существующим сетям;

- заключение рамочных договоров с подрядными организациями, что сокращает сроки проведения конкурентных процедур и сроки выполнения обязательств сетевой организации;

- пересмотр ранее подготовленных технических заданий в части исключения обязательств по реконструкции существующих сетей и оптимизации технических решений по присоединению потребителей;

- заключение договоров без обязательств со стороны сетевой организации, при наличии технической возможности;

- уведомление заявителей о выполнении обязательств со стороны сетевой организации;

- установление тарифных ставок оплаты договоров технологического присоединения в целях сокращения подготовки оферты договоров ТП;

- разработка внутренних регламентов для оптимизации работы и ускорения выполнения мероприятий по ТП

С целью ликвидации просроченных обязательств по договорам ТП АО «Янтарьэнерго» также планирует:

- поведение адресной работы по жалобам заявителей с выездом на объект и фиксацией готовности заявителя к осуществлению технологического присоединения;

- выполнение объемов работ по достройке ЛЭП 0,4 кВ (последняя миля) хозяйственным способом (100 – процентное выполнение объема договоров).

- выполнение работ «под ключ» по ТУ по обязательствам заявителя;

- создание единой базы сетей на GIS подоснове, электронный документооборот

- разработана программа реконструкции и развития электрических сетей Калининградской области до 2020 года (льготного ТП).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО "Янтарьэнерго"  2016 год. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Показатель** | **Категория присоединения 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 включительно** | | | **не менее 670 кВт** | | | **объекты по производству электрической энергии** | | |
| **2015** | **2016** | **%** | **2015** | **2016** | **%** | **2015** | **2016** | **%** | **2015** | **2016** | **%** | **2015** | **2016** | **%** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Количество поданных заявок на ТП, шт | 5016 | 5119 | 2% | 438 | 478 | 9% | 149 | 109 | -27% | 38 | 43 | 13% | 4 | 1 | -75% | 5750 |
| 2 | Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 5153 | 4906 | -5% | 447 | 447 | 0% | 140 | 113 | -19% | 37 | 35 | -5% | 0 | 4 | 0% | 5505 |
| 3 | Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, с нарушение сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и решениями суда шт, в том числе | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 3.1 | по вине АО "Янтарьэнерго" | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, дней | 17 | 10 | -41% | 29 | 15 | -48% | 75 | 29 | -61% | 143 | 44 | -69% | 45 | 0 | -100% | 10 |
| 5 | Количество заключенных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 4474 | 4287 | -4% | 281 | 307 | 9% | 67 | 54 | -19% | 11 | 20 | 81% | 0 | 1 | 100% | 4672 |
| 6 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 3862 | 3929 | -1% | 298 | 309 | 4% | 56 | 67 | 20% | 6 | 13 | 116% | 0 | 1 | 100% | 4319 |
| 7 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций (или) решениями,шт | 1956 | 1125 | -42% | 181 | 101 | -44% | 38 | 37 | -2% | 3 | 5 | 66% | 0 | 0 | 0% | 1268 |
| 7.1 | по вине АО "Янтарьэнерго" | 1956 | 1125 | -42% | 181 | 101 | -44% | 38 | 37 | -2% | 3 | 5 | 66% | 0 | 0 | 0% | 1268 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении ТП электрическим сетям, дней | 376 | 288 | -23% | 551 | 294 | -46% | 848 | 723 | -14% | 592 | 510 | -13% | 0 | 631 | 0% | 282 |

1. Качество обслуживания
   1. Количество обращений, поступивших в АО «Янтарьэнерго»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Категории обращений потребителей** | **Формы обслуживания** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Очная форма** | | | **Заочная форма с использованием телефонной связи** | | | **Электронная форма с использованием сети "Интернет"** | | | **Письменная форма с использованием почтовой связи** | | | **Прочее** | | |
|  |  | **2015** | **2016** | **Динамика изменения показателя %** | **2015** | **2016** | **%** | **2015** | **2016** | **%** | **2015** | **2016** | **%** | **2015** | **2016** | **%** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей в ДЗО, в том числе: | 81 292 | 65 847 | 0,81 | 49 408 | 49 493 | 1,00 | 1 428 | 1 085 | 0,76 | 18 373 | 15 875 | 0,86 | 0 | 0 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 29 | 289 | 9,97 | 3 060 | 2 850 | 0,93 | 181 | 209 | 1,15 | 52 | 1 179 | 22,67 | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 76 117 | 62 764 | 0,82 | 8 653 | 6 315 | 0,73 | 906 | 585 | 0,65 | 3 588 | 1 002 | 0,28 | 0 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 4 | 35 | 8,75 | 2 004 | 2 620 | 1,31 | 13 | 33 | 2,54 | 929 | 3 051 | 3,28 | 0 | 0 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 79 | 30 | 0,38 | 1 | 11 | 11,00 | 20 | 9 | 0,45 | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 9 | 6 | 0,67 | 18 | 1 666 | 92,56 | 24 | 21 | 0,88 | 9 | 1 034 | 114,89 | 0 | 0 | - |
| 1.6 | отключение электрической энергии | 3 | 40 | 13,33 | 26 820 | 31 822 | 1,19 | 9 | 29 | 3,22 | 6 087 | 343 | 0,06 | 0 | 0 | - |
| 1.7 | дополнительные услуги | 813 | 359 | 0,44 | 45 | 130 | 2,89 | 20 | 6 | 0,30 | 2 767 | 4 691 | 1,70 | 0 | 0 | - |
| 1.8 | контактная информация | 0 | 0 | - | 732 | 587 | 0,80 | 0 | 0 | - | 0 | 7 | - | 0 | 0 | - |
| 1.9 | прочее (указать) | 4 238 | 2 324 | 0,55 | 8 075 | 3 492 | 0,43 | 255 | 193 | 0,76 | 4 941 | 4 567 | 0,92 | 0 | 0 | - |
| 2 | Жалобы | 1 036 | 508 | 0,49 | 406 | 42 | 0,10 | 558 | 395 | 0,71 | 649 | 1 269 | 1,96 | 0 | 0 | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 3 | 17 | 5,67 | 248 | 37 | 0,15 | 26 | 42 | 1,62 | 18 | 298 | 16,56 | 0 | 0 | - |
| 2.1.1. | качество услуг по передаче электрической энергии | 2 | 7 | 3,50 | 2 | 12 | 6,00 | 4 | 9 | 2,25 | 0 | 36 | - | 0 | 0 | - |
| 2.1.2. | качество электрической энергии | 1 | 10 | 10,00 | 246 | 25 | 0,10 | 22 | 33 | 1,50 | 18 | 262 | 14,56 | 0 | 0 | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 1 021 | 476 | 0,47 | 0 | 0 | - | 519 | 304 | 0,59 | 622 | 687 | 1,10 | 0 | 0 | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - | 0 | 6 | - | 0 | 35 | - | 0 | 0 | - |
| 2.4 | качество обслуживания | 9 | 8 | 0,89 | 0 | 0 | - | 4 | 6 | 1,50 | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 1 | 2 | 2,00 | 0 | 1 | - | 2 | 11 | 5,50 | 8 | 44 | 5,50 | 0 | 0 | - |
| 2.6 | отключение электрической энергии | 1 | 2 | 2,00 | 46 | 4 | 0,09 | 4 | 23 | 5,75 | 1 | 76 | 76,00 | 0 | 0 | - |
| 2.7 | дополнительные услуги | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 6 | - | 0 | 0 | - |
| 2.8 | контактная информация | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 7 | - | 0 | 0 | - |
| 2.9 | прочее (указать) | 1 | 2 | 2,00 | 112 |  | 0,00 | 3 | 3 | 1,00 | 0 | 115 | - | 0 | 0 | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 10 308 | 11 495 | 1,12 | 0 | 0 | - | 49 | 64 | 1,31 | 6 078 | 6 141 | 1 | 0 | 0 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 6 096 | 6 295 | 1,03 | 0 | 0 | - | 49 | 64 | 1 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 5 | 2 | 0,40 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 292 | 505 | 1,73 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.4 | по техническому обслуживанию сетей наружного освещения | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.5 | по техническому обслуживанию и ремонту сетей потребителей | 255 | 541 | 2,12 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.6 | по переустройству электросетевых объектов | 34 | 126 | 3,71 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.7 | по предоставлению технических ресурсов | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.8 | по испытанию и диагностике | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 715 | 1 017 | 1 | 0 | 0 | - |
| 3.9 | по выполнению работ, относящихся к компетенции клиента при обуществлении технологического присоединения | 232 | 138 | 0,59 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.10 | Допуск сторонних бригад | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.11 | на восстановление ранее выданных ТУ | 2 612 | 2 558 | 0,98 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |  | - |
| 3.12 | на продление ту для тп | 281 | 271 | 0,96 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |  | - |
| 3.13 | на дубликат договора ТП | 117 | 88 | 0,75 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |  | - |
| 3.14 | внесение изменений в ТУ | 382 | 971 | 2,54 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |  | - |
| 3.15 | Ограничения режима потребления | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 5 363 | 4 832 | 1 | 0 |  | - |
| 3.16 | заявление на перераспределение мощности | 2 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |  | - |
| 3.17 | автоуслуги | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 9 | - | 0 |  | - |
| 3.18 | Предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 111 | - |  |  |  |
| 3.19 | Изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию) в интересах заявителя | 0 | 0 | - | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 172 | - |  |  |  |

* 1. 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 обслуживания потребителя, мин. | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. | Количество сторонних организаций на территории обслуживания (при наличии указать названия организаций) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | г. Калининград, ул. Театральная, 34 | 8-800-775-57-48,  complaint@yantene.ru | пн. - пят.  09.00-18.00,  суб. 09.00-15.00 | - | 48 568 | 0:04:45 | 00:05:37 | ОАО "Янтарьэнергосбыт" |
| 2 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | г. Калининград, ул. Дарвина, 10 | 8-800-775-57-48,  complaint@yantene.ru | пн.-пт.  9.00 -18.00 | - | 46 017 | 00:09:46 | 00:10:08 | ОАО "Янтарьэнергосбыт" |
| 3 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | Калининградская область,  г. Черняховск, 2-ой Дачный переулок 20 | 8-800-775-57-48,  complaint@yantene.ru | пн.-пт.  8.00 -17.00 | - | 30 292 | 00:10:17 | 0:15:40 | ОАО "Янтарьэнергосбыт" |
| 4 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | Калининградская область,  г. Гурьевск, ул. Советская, 1 | 8-800-775-57-48,  complaint@yantene.ru | пн. - пят.  09.00-18.00,  суб. 09.00-15.00 | - | 29 198 | 00:15:05 | 00:23:12 | ОАО "Янтарьэнергосбыт" |
| 5 | Центр обслуживания клиентов | ЦОП | Калининградская область,  г. Советск, ул. 9 Января, 15 | 8-800-775-57-48,  complaint@yantene.ru | пн.-пт.  9.00 -18.00 | - | 6 730 | 00:10:22 | 00:43:21 | ОАО "Янтарьэнергосбыт" |
| 6 | Пункт по работе с потребителями | ППП | Калиниградская область, г. Зеленоградск, Курортный проспект, 15 | 8-800-775-57-48,  complaint@yantene.ru | пн.-пт.  9.00 -18.00 | - | 552 | - | - | Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг |

* 1. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** |  |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 8-800-775-57-48 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 49 493 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор организации | единицы | 49 493 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | - |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин | - |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин | 1 мин 41 сек |

**Отчет о проведении опроса потребителей услуг АО «Янтарьэнерго» по изучению степени удовлетворенности качеством предоставляемых АО «Янтарьэнерго» услуг**

В целях изучения мнения потребителей в 2016 году проведены целевые опросы по темам:

1. Оказание услуги по технологическому присоединению через МФЦ;

2. Удовлетворенность эффективностью подключения к электрическим сетям.

Всего в опросе приняло участие 203 респондента.

Результаты анкетирования показали, что подавляющее большинство опрошенных против оказания услуги по технологическому присоединению через МФЦ.

В свою очередь, по результатам данных, полученных в результате второго опроса, в целом показал удовлетворенность потребителей услуг эффективностью подключения к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго». Особенно высоко потребителями был отмечен профессионализм сотрудников.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ДЗО/филиал ДЗО** | **Метод[1]** | **Объект исследования** | **Период проведения** | **Количество респондентов** | **Цель исследования** |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| АО «Янтарьэнерго» | Письменный опрос | Потребитель | 2016 | 139 | Изучение мнения потребителей услуг  АО «Янтарьэнерго» о необходимости открытия дополнительных пунктов по работе с потребителями, а также предоставления услуги по технологическому присоединению в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг Калининградской области |
| АО «Янтарьэнерго» | Устный опрос | Потребитель | 2016 | 38 |
| АО «Янтарьэнерго» | Письменный опрос | Потребитель | 2016 | 9 |
| АО «Янтарьэнерго» | Устный опрос | Потребитель | 2016 | 17 | Изучение степени удовлетворённости эффективности подключения к электрическим сетям |

**Мероприятия, выполненные АО «Янтарьэнерго» в 2016 году в целях повышения качества обслуживания потребителей.**

В рамках реализации мероприятий по повышению качества услуг и обслуживания, внедрению клиентоориентированного подхода в рамках «Дорожной карты» «Повышение доступности энергетической инфраструктуры», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.06.2012 г. № 1144-р в 2015 году проведены следующие мероприятия:

* В целях повышения качества обслуживания потребителей услуг АО «Янтарьэнерго» в 2016 году сотрудники Дирекции взаимодействия с клиентами прошли обучение на курсах повышения квалификации в ФГАОУВО   
  БФУ им. И. Канта в г. Калининграде по теме: «Методы разрешения конфликтов и спорных ситуаций».
* В целях повышения обратной связи в 2016 году проведено 23 личных приема граждан заместителями генерального директора по направлению.
* В Центрах обслуживания потребителей проконсультировано 5 496 Заявителей, из них в окно по сложным вопросам ТП принято 522 Заявителя.
* В целях повышения информационной доступности и открытости деятельности Общества в 2016 году заключен договор поставки информационных стендов для размещения ключевой информации о деятельности АО «Янтарьэнерго»   
  во всех РЭС Общества.
* Кроме того, для оптимизации бизнес-процесса в части организации приема, учета и контроля исполнения корректирующих мероприятий по обращениям потребителей услуг заключен договор с подрядной организацией   
  на разработку и внедрение автоматизированной системы управления обращениями потребителями услуг на платформе 1С: Предприятие 8.3, с возможность интеграции данных с существующими информационными системами Общества.
* В 2016 году были изменены и дополнены внутренние документы АО «Янтарьэнерго», регламентирующие взаимодействие Общества с потребителями услуг:

- Приказ № 47 от 09.02.2016 г. "О внесении изменений в организацию единого многоканального номера "8-800"";

- Приказ № 71 от 01.03.2016 г. "О введении в действие регламента осуществления процедуры безвозмездной передачи электросетевого имущества заявителей в собственность АО "Янтарьэнерго"";

- Приказ № 91 от 22.03.2016 г. "О подписании документов по ТП";

- Приказ № 118 от 13.04.2016 г. «Об утверждении Стандарта организации «Регламент организации и проведения контроля и мониторинга качества в электросетевом комплексе ПАО «Россети» и «Порядок рассмотрения жалоб потребителей на качество электрической энергии».

- Приказ № 159 от 18.05.2016 г. "Об утверждении новой редакции Регламента осуществления процедуры выноса (переустройства) электросетевых объектов АО "Янтарьэнерго" в интересах заявителей";

- Приказ 406 от 29.11.2016 г. "Об утверждении Регламента согласования проектной документации заявителя в рамках технологического присоединения".

- Приказ № 46 от 09.02.2016 г. «Об утверждении Положения о проведении анкетирования потребителей услуг   
АО «Янтарьэнерго»

* Раздел сайта АО "Янтарьэнерго" «Потребителям» и «Раскрытие информации» приведен в соответствие   
  с требованиями Стандартов.
* В 2016 году скорректирована Программа мероприятий по приведению системы обслуживания потребителей услуг АО «Янтарьэнерго» в соответствие с требованиями Стандартов качества обслуживания потребителей услуг   
  АО «Янтарьэнерго» на 2017-2018 гг. согласно которому в 2017 году планируется выполнить следующие мероприятия:

- размещение информационных стендов в РЭС.

- организация дополнительных услуг.

- организация и проведение PR-компаний (конференции, презентации, день открытых дверей, информационные выставки и т.д.)

- внедрение автоматизированной системы управления обращениями потребителями услуг (СRМ-система).

- разработка методологии внутреннего контроля качества обслуживания потребителей услуг.