**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «Янтарьэнерго» за 2015 год**

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



* 1. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:



* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства:

1. Воздушные электросети

|  |  |
| --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** |
| **2014 год** | **2015 год** |
| 1. От 10 кВ и выше:1150 кВ |  |  |
| 330 кВ | 224 | 224 |
| 110 кВ | 1604 | 1604 |
| 60 кВ | 85 | 85 |
| 15 кВ | 5528 | 5529 |
| 10 кВ | 62 | 62 |
| **Итого** | **7503** | **7504** |
| 2. Ниже 10 кВ: 6 кВ | 36 | 36 |
| 500 вольт и ниже | 4500 | 4556 |
| **Итого**  | **4536** | **4592** |
| **Всего**  | **12039** | **12096** |

2. Кабельные электросети

|  |  |
| --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** |
| **2014 год** | **2015 год** |
| 20 кВ | 247 | 258 |
| 10 кВ | 669 | 686 |
| 6 кВ | 342 | 345 |
| 500 вольт и ниже | 913 | 918 |
| **Итого**  | **2171** | **2207** |

 3. Подстанции

|  |  |
| --- | --- |
| **Подстанции по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года**  |
| **2014 год** | **2015 год** |
| 330 кВ | 2 | 2 |
| 60-110 кВ | 46 | 46 |
| 1-20 кВ | 3929 | 4030 |
| **Всего**  | **3977** | **4078** |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

Общий износ по ПС 2014 год – 67,00; 2015 год – 67,00

Общий износ по линиям 2014 год – 68,3; 2015 год – 68,00

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Показатель** | **Значение показателя, годы** |
| **2014** | **2015** | **Динамика****изменения****показателя** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии **(ПSAIDI)1** | 2,533 | 2,043 | -19% |
| 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** | 1,616 | 1,203 | -26% |
| 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.**

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 | 2,50 | -26,25 |
| 2 | О-2 Янтарь | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/6 | 2х25 | 4,25 | 2,88 |
| 3 | О-3 Знаменск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х10 | 4,57 | 3,19 |
| 4 | О-4 Черняховск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15/6 | 2х25 | 2,55 | -4,08 |
| 5 | О-5 Советск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Советский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | -7,87 | -11,56 |
| 6 | О-6 Неман | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15/6 | 1х25 и 1х16 | -0,11 | -2,10 |
| 7 | О-7 Приморск | Западные электрические сети | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 60/15 | 2х10 | 5,70 | 0,18 |
| 8 | О-8 Янтарное | Западные электрические сети | Калининградская область | Янтарный городской округ | 60/15/6 | 2х10 | 1,30 | -3,40 |
| 9 | О-9 Светлогорск | Западные электрические сети | Калининградская область | Светлогорский район | 110/15/10 | 2х25 | 1,58 | -26,85 |
| 10 | О-10 Зеленоградск | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15 | 1х16 и 1х25 | 2,30 | -14,83 |
| 11 | О-11 Ленинградская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 и 1х40 | 19,93 | -14,63 |
| 12 | О-12 Южная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 10,32 | 1,26 |
| 13 | О-13 Енино | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 3,92 | 0,52 |
| 14 | О-14 Мамоново | Западные электрические сети | Калининградская область | Мамоновский городской округ | 110/15 | 2х10 | 3,80 | 1,04 |
| 15 | О-15 Нестеров | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 1х10 и 1х16 | -1,19 | -4,45 |
| 16 | О-16 Лужки | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городкой округ | 110/15 | 2х6,3 | 3,40 | 2,71 |
| 17 | О-17 Рыбный порт | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 5,55 | 2,27 |
| 18 | О-18 Озерки | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х6,3 | -0,20 | -2,06 |
| 19 | О-19 Полесск | Западные электрические сети | Калининградская область | Полесский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -2,18 | -7,78 |
| 20 | О-20 Озёрск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городкой округ | 110/15 | 2х10 | 3,09 | 1,35 |
| 21 | О-21 Красный Октябрь | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/10 | 1х6,3 | -1,43 | -1,33 |
| 22 | О-22 Краснознаменск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 2,06 | 1,61 |
| 23 | О-23 Охотное | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 1х6,3 | -5,80 | -7,15 |
| 24 | О-24 Гурьевск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 3,82 | -35,47 |
| 25 | О-25 Вишневка | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 1,90 | 1,50 |
| 26 | О-26 Лесная | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/10 | 2х25 | 22,95 | 21,34 |
| 27 | О-27 Муромская | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15/10 | 2х10 | -1,60 | -14,89 |
| 28 | О-30 Московская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х63 | 29,96 | 2,12 |
| 29 | О-31 Багратионовск | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -2,33 | -7,20 |
| 30 | О-32 Черняховск-2 | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/6 | 2х16 | 1,21 | -1,57 |
| 31 | О-34 Правдинск | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15/6 | 2х10 | 2,46 | -8,29 |
| 32 | О-35 Космодемьянская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/15/10 | 1х16 и 1х25 | -2,67 | -18,20 |
| 33 | О-37 Лунино | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15 | 1х10 и 1х6,3 | 0,80 | 0,45 |
| 34 | О-38 Добровольск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 7,30 | 4,72 |
| 35 | О-39 Ладушкин | Западные электрические сети | Калининградская область | Ладушкинский городской округ | 110/15 | 2х10 | 1,20 | -3,92 |
| 36 | О-40 Чистые пруды | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,90 | 1,19 |
| 37 | О-41 Железнодорожная | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,14 | 1,01 |
| 38 | О-42 Северная 110 кВ | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40  | 35,28 | 18,02 |
| 39 | О-46 Славск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | -1,19 | -3,25 |
| 40 | О-47 Борисово | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 13,50 | -2,08 |
| 41 | О-48 Молокозаводская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 1,20 | -5,37 |
| 42 | О-49 Люблино | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/10 | 2х10 | 2,50 | -2,93 |
| 43 | О-50 Междуречье | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 1,60 | -0,65 |
| 44 | О-51 Гвардейская | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х16 | 4,85 | -1,14 |
| 45 | О-52 Светлый | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/6 | 1х16 и 1х25 и 2х7,5 | 6,75 | 3,00 |
| 46 | О-53 Правобережная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10/6 | 2х63  | 34,06 | 16,15 |
| 47 | О-54 Гусев | Восточные электрические сети | Калининградская область |   | 110/15/6 | 2х25 | 2,85 | -7,83 |

1. 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 2015 год количество исполненных договоров хозяйственным способом составило 1 270 шт., что составляет 30 % от общего количество исполненных в 2015 году договоров ТП.

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 программы АСУ ПТП в 2015 году с контролями сроков подготовки документов и соблюдение единых требований к смежным процессам позволило существенно сократить сроки осуществления технологического присоединения.

Кроме того, для обеспечения присоединения объектов заявителей в 2015 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.

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.

Кроме того, на 2016 год запланировано проведение совещания по вопросу определения «приоритетности» исполнения обязательств по договорам об осуществлении технологического присоединения исходя из тарифно-балансового решения на 2016 год, утвержденного Службой по государственному регулированию цен и тарифов Калининградской области и финансовых возможностей АО «Янтарьэнерго» в соответствии с согласованной Правительством Калининградской области инвестиционной программой на 2016 год. В результате которого будет рассмотрено:

- принятие решения о включении в инвестиционную программу АО «Янтарьэнерго» дополнительных средств на реализацию мероприятий по обеспечению присоединения льготной категории потребителей.

- принятие решения о выделении субсидий из бюджета Калининградской области на реализацию мероприятий по обеспечению присоединения льготной категории потребителей, либо получение на данные цели государственной гарантии.

|  |
| --- |
| **Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО "Янтарьэнерго" 2015 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** |
| **2014 г.** | **2015 г.** | **динамика изменения показателя%** | **2014 г.** | **2015 г.** | **%** | **2014 г.** | **2015 г.** | **%** | **2014**  | **2015**  | **%** | **2014**  | **2015**  | **%** |
| 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 | 4505 | 5016 | 11% | 442 | 438 | -1% | 129 | 149 | 16% | 45 | 38 | -16% | 1 | 4 | 300% | 5645 |
| 2 | Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 4806 | 5153 | 7% | 473 | 447 | -5% | 153 | 140 | -8% | 32 | 37 | 16% | 0 | 0 | 0% | 5777 |
| 3 | Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, с нарушение сроков, подтвержденным актами контролирущих организаций и решениями суда шт, в том числе | 3 131 | 653 | -79% | 346 | 112 | -68% | 102 | 82 | -20% | 28 | 29 | 4% | 0 | 0 | 0% | 876 |
| 3.1 | по вине АО "Янтарьэнерго" | 3131 | 653 | -79% | 117 | 108 | -8% | 38 | 72 | 89% | 5 | 25 | 400% | 0 | 0 | 0% | 858 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 0 | 0 | 0% | 229 | 4 | -98% | 64 | 10 | -84% | 23 | 4 | -83% | 0 | 0 | 0% | 18 |
| 4 | Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договра об осуществлении ТП к электрическим сетям, дней | 55 | 17 | -69% | 125 | 29 | -77% | 161 | 75 | -53% | 288 | 143 | -50% | 45 | 45 | 0% |  |
| 5 | Количество заключенных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 4 299 | 4474 | 4% | 397 | 281 | -29% | 86 | 67 | -22% | 19 | 11 | -42% | 2 | 0 | -100% | 4833 |
| 6 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 2521 | 3862 | 53% | 199 | 298 | 50% | 44 | 56 | 27% | 3 | 6 | 100% | 1 | 0 | -100% | 4222 |
| 7 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организацийи (или) решениями,шт | 1198 | 1956 | 63% | 120 | 181 | 51% | 32 | 38 | 19% | 3 | 3 | 0% | 0 | 0 | 0% | 2178 |
| 7.1 | по вине АО "Янтарьэнерго" | 1198 | 1956 | 63% | 120 | 181 | 51% | 32 | 38 | 19% | 3 | 3 | 0% | 0 | 0 | 0% | 2178 |
| 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 договоро об осуществлении ТП электрическим сетям, дней | 404 | 376 | -7% | 588 | 551 | -6% | 703 | 848 | 21% | 1455 | 592 | -59% | 730 | 730 | 0% |  |

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** |
|  |  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика изменения показателя %** | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика изменения показателя %** | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика изменения показателя %** | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика изменения показателя %** | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика изменения показателя %** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в т.ч. | 64 305 | 81 292 | 26,42 | 53 956 | 49 408 | -8,43 | 1 237 | 1 428 | 15,44 | 15 882 | 18 373 | 15,68 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1.1 | Оказание услуг по передаче электрической энергии  | 18 | 29 | 61,11 | 2 549 | 3 060 | 20,05 | 93 | 181 | 94,62 | 73 | 52 | -28,77 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1.2 | Осуществление технологического присоединения | 61 160 | 76 117 | 24,46 | 9 960 | 8 653 | -13,12 | 554 | 906 | 63,54 | 3 883 | 3 588 | -7,60 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1.3 | Коммерческий учет электрической энергии  | 5 | 4 | -20,00 | 2 440 | 2 004 | -17,87 | 47 | 13 | -72,34 | 1 952 | 929 | -52,41 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1.4 | Качество обслуживания  | 518 | 79 | -84,75 | 0 | 1 | 0,00 | 22 | 20 | -9,09 | 1 | 0 | -100,00 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1.5 | Техническое обслуживание электросетевых объектов | 11 | 9 | -18,18 | 1 | 18 | 1 700,00 | 15 | 24 | 60,00 | 18 | 9 | -50,00 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1.6 | Дополнительные услуги | 1 207 | 813 | -32,64 | 0 | 45 | - | 4 | 9 | 125,00 | 6 770 | 6 087 | -10,09 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1.7.  | Отключение электроэнергии | 8 | 3 | -62,50 | 30 908 | 26 820 | -13,23 | 20 | 20 | 0,00 | 1 061 | 2 767 | 160,79 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1.8 | Контактная информация | 0 | 0 | 0,00 | 275 | 732 | 166,18 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1.9 | прочее | 1 378 | 4 238 | 207,55 | 7 823 | 8 075 | 3,22 | 482 | 255 | -47,10 | 2 124 | 4 941 | 132,63 | 0 | 0 | 0,00 |
| 2 | В т.ч, жалобы | 1 289 | 1 036 | -19,63 | 503 | 406 | -19,28 | 420 | 558 | 32,86 | 1 000 | 649 | -35,10 | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.1 | Оказание услуг по передаче электрической энергии  | 4 | 3 | -25,00 | 326 | 248 | -23,93 | 22 | 26 | 18,18 | 42 | 18 | -57,14 | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.1.1 | Качество услуг по передаче электрической энергии | 1 | 2 | 100,00 | 1 | 2 | 100,00 | 4 | 4 | 0,00 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.1.2 | Качество электрической энергии | 3 | 1 | -66,67 | 325 | 246 | -24,31 | 18 | 22 | 22,22 | 42 | 18 | -57,14 | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.2 | Осуществление технологического присоединения | 1 269 | 1 021 | -19,54 | 5 | 0 | -100,00 | 371 | 519 | 39,89 | 943 | 622 | -34,04 | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.3 | Коммерческий учет электрической энергии  | 0 | 0 | - | 10 | 0 | -100,00 | 3 | 0 | -100,00 | 2 | 0 | -100,00 | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.4 | Качество обслуживания  | 14 | 9 | -35,71 | 0 | 0 | - | 7 | 4 | -42,86 | 3 | 0 | -100,00 | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.5 | Техническое обслуживание электросетевых объектов | 1 | 1 | 0,00 | 1 | 0 | -100,00 | 4 | 2 | -50,00 | 8 | 8 | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.6 | Отключение электроэнергии | 1 | 1 | 0,00 | 52 | 46 | -11,54 | 6 | 4 | -33,33 | 2 | 1 | -50,00 | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.7 | Контактная информация | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 2.8 | прочее | 0 | 1 | - | 109 | 112 | 2,75 | 7 | 3 | -57,14 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 7 664 | 10 308 | 34,50 | 0 | 0 | - | 12 | 49 | 308,33 | 6 769 | 6 078 | -10,21 | 0 | 0 | 0,00 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 5 325 | 6 096 | 14,48 | 0 | 0 | - | 12 | 49 | 308,33 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 3.2 | на заключение договора оказания услуг по передаче электрической энергии | 7 | 5 | -28,57 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 3.4 | заявление на переоформление (перераспределение) мощности | 3 | 2 | -33,33 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 3.5 | на дополнительные услуги | 1 207 | 813 | -32,64 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 6 769 | 6 078 | -10,21 | 0 | 0 | 0,00 |
| 3.6 | на восстановлении ранее выданных ТУ | 610 | 2 612 | 328,20 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 3.7 | на продление ТУ для ТП | 512 | 281 | -45,12 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 3.8 | на дубликат договора ТП | 0 | 117 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |
| 3.9 | внесение изменений в ТУ | 0 | 382 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0,00 |

* 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  | - | 76042 | 0:05:51 | 0:12:54 | 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  | - | 52113 | 0:06:48 | 0:14:51 | 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. 9.00 -18.00  | - | 34749 | 0:05:43 | 0:24:05 | 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  | - | 17933 | 0:09:08 | 0:05:34 | 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  | - | 8939 | 0:04:53 | 0:01:14 | ОАО "Янтарьэнергосбыт" |

* 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 | 49 408 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор организации | единицы | 49 408 |
| 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 | 1,45 |

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

Период проведения анкетирования – 01.12.2015 – 31.12.2015 гг.

Количество респондентов – 35.

Целевая аудитория – потребители услуг АО «Янтарьэнерго».

По результатам анкетирования получены следующие данные:

1. **Площадки проведения анкетирования:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Кол-во респондентов**  | **%** |
| Центр обслуживания потребителей АО «Янтарьэнерго»  | 22 | 62,8 |
| Единый телефон горячей линии (Контакт-центр) | 13 | 37,2 |

1. **Целевая аудитория:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Кол-во респондентов**  | **%** |
| Физическое лицо | 25 | 71,4 |
| Юридическое лицо | 10 | 28,6 |

1. **Наиболее удобные для потребителей каналы взаимодействия с АО «Янтарьэнерго»:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Кол-во респондентов**  | **%** |
| Единый телефон горячей линии (Контакт-центр) | 19 | 41 |
| Лично (через Центр обслуживания с потребителями) | 18 | 39 |
| Интернет-приемная | 4 | 9 |
| Почта (канцелярия) | 5 | 11 |

1. **Тематика обращений в АО «Янтарьэнерго»:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Кол-во респондентов** | **%** |
| Технологическое присоединение | 26 | 63,4 |
| Передача электрической энергии | 4 | 9,8 |
| Коммерческий учет электроэнергии | 4 | 9,8 |
| Плановые и аварийные отключения | 1 | 2,4 |
| Дополнительные услуги | 1 | 2,4 |
| Прочее | 5 | 12,2 |

1. **Степень удовлетворенности потребителей в решении вопроса:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Степень удовлетворенности в решении вопроса** | **Варианты ответа** |
| **Полностью удовлетворен** | **Вполне удовлетворен** | **Не вполне удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Разочарован** |
| кол-во  | % | кол-во  | % | кол-во  | % | кол-во  | % | кол-во  | % |
| 17 | 48,6 | 14 | 40 | 2 | 5,7 | 0 | 0 | 2 | 5,7 |

1. **Степень удовлетворенности качеством обслуживания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Степень удовлетворенности качеством обслуживания** | **Варианты ответа** |
| **Полностью удовлетворен** | **Вполне удовлетворен** | **Не вполне удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Разочарован** |
| кол-во  | % | кол-во  | % | кол-во  | % | кол-во  | % | кол-во  | % |
| 21 | 60 | 13 | 37,1 | 2,9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Мероприятия, выполненные АО «Янтарьэнерго» в 2015 году в целях повышения качества обслуживания потребителей.

**В целях улучшения взаимодействия с клиентами были выполнены следующие мероприятия:**

1. **Утверждена декларация прав клиента** (Права заявителя на свободный доступ к информации общества, право на получение услуг, право на недискриминационный доступ по технологическому присоединению, право на доступность (качественное обслуживание в цок, телефонное обслуживание, получение информации на сайте компании), право на уважение, право на качественное обслуживание и соблюдение сроков, право на выражение мнения и обжалования противоправных действий, право на конфиденциальность).
2. **Утверждены правила делового этикета при обслуживании потребителей услуг**
3. **Разработана памятка для потребителей по технологическому присоединению**
4. **Введена услуга «ТП под ключ» которая предусматривает выполнение работ по технологическому присоединению по техническим условиям со стороны заявителя**
5. **Введена услуга приема заявлений от граждан-инвалидов, ограниченных в передвижении по состоянию здоровья с выездом на место сотрудника компании**

Кроме того, организована работа Консультационного центра во всех клиентских офисах компании.

Открыто дополнительное окно по сложным вопросам технологического присоединения: данной услугой воспользовалось порядка 400 клиентов.

Дополнительно в целях эффективности обратной связи с заявителем в 2015 году проведено **свыше 90** личных приемов граждан генеральным директором и заместителями генерального директора компании.