**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «Янтарьэнерго» за 2017 год**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип потребителя** | **Уровень напряжения** | **2016** | **2017** | **Категория надежности** | **2016** | **2017** |
| Физические лица | ВН | - | - | 1 кат | - | - |
| СН2 | 194 | - | 2 кат. | 10 | - |
| НН | 57402 | 56077 | 3 кат. | 57586 | 56077 |
| Юридические лица | ВН | 149 | 91 | 1 кат | 6 | 248 |
| СН2 | 5104 | 6747 | 2 кат. | 500 | 2450 |
| НН | 23137 | 26489 | 3 кат. | 27884 | 30629 |
| ИТОГО |  | 85986 | 89404 |  | 85986 | 89404 |

* 1. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Точки поставки** | **2016** | **2017** |
| - физическим лицам | 54562 | 56077 |
| - юридическим лицам | 32833 | 33327 |
| - ВРУ МКД | 19660 | 19735 |
| - Технический учет | 5776 | 5801 |
| Итого точек поставки: | 112831 | 114940 |
| Из них оборудованы приборами с дистанционным сбором показаний | 19335 | 54429 |

В том числе, выявлено 64 бесхозяйных объектов электросетевого хозяйства.

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства:

1. Воздушные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | |
| **2016 год** | **2017 год** |
| 1. От 10 кВ и выше:  1150 кВ |  |  |
| 330 кВ | 224 | 224 |
| 110 кВ | 1604 | 1685 |
| 60 кВ | 85 | 85 |
| 15 кВ | 5543 | 5547 |
| 10 кВ | 63 | 62 |
| **Итого** | **7518** | **7603** |
| 2. Ниже 10 кВ: 6 кВ | 35 | 35 |
| 500 вольт и ниже | 4650 | 4701 |
| **Итого** | **4685** | **4736** |
| **Всего** | **12203** | **12339** |

2. Кабельные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | |
| **2016 год** | **2017 год** |
| 20 кВ | 296 | 332 |
| 10 кВ | 697 | 733 |
| 6 кВ | 349 | 350 |
| 500 вольт и ниже | 925 | 940 |
| **Итого** | **2268** | **2355** |

3. Подстанции

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подстанции по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года** | |
| **2016 год** | **2017 год** |
| 330 кВ | 2 | 2 |
| 60-110 кВ | 45 | 49 |
| 1-20 кВ | 4118 | 4220 |
| **Всего** | **4165** | **4271** |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

Общий износ по ПС 2016 год – 67,65; 2017 год – 62,

Общий износ по линиям 2016 год – 58,14; 2017 год – 58,42

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| **2016** | **2017** | Динамика  изменения  показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии **(ПSAIDI**)**1** | 0,8598 | 0,9958 | + 15,8% |
| 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** | 0,5785 | 0,6684 | +15,5% |
| 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) (П**SAIDI** 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) (П**SAIFI** 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 суда3, шт. |  |  |  |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт3. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | ПС 330 кВ О-1 Центральная | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х16 | 2,33 | -25,03 |
| 2 | ПС 110 кВ О-2 Янтарь | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/6 | 2х25 | 6,18 | 4,37 |
| 3 | ПС 110 кВ О-3 Знаменск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х10 | 4,11 | 3,46 |
| 4 | ПС 110 О-4 кВ Черняховск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15/6 | 2х25 | 2,37 | -2,85 |
| 5 | ПС 110 кВ О-5 Советск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Советский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | -3,86 | -6,24 |
| 6 | ПС 110 кВ О-5 Неман | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15/6 | 1х25 и 1х16 | 2,14 | 0,44 |
| 7 | ПС 60 кВ О-7 Приморск | Западные электрические сети | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 60/15 | 2х10 | 5,30 | 0,62 |
| 8 | ПС 110 кВ О-8 Янтарное | Западные электрические сети | Калининградская область | Янтарный городской округ | 110/60/15/6 | 2х10 | 1,56 | -3,85 |
| 9 | ПС 110 кВ О-9 Светлогорск | Западные электрические сети | Калининградская область | Светлогорский район | 110/15/10 | 2х25 | 3,21 | -18,80 |
| 10 | ПС 110 кВ О-10 Зеленоградск | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15 | 1х16 и 1х25 | 2,14 | -28,26 |
| 11 | ПС 110 кВ О-11 Ленинградская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 и 1х40 | 11,90 | -8,51 |
| 12 | ПС 110 кВ О-12 Южная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 3,53 | -7,37 |
| 13 | ПС 110 кВ О-13 Енино | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 3,81 | -3,90 |
| 14 | ПС 110 кВ О-14 Мамоново | Западные электрические сети | Калининградская область | Мамоновский городской округ | 110/15 | 2х10 | 3,53 | 1,02 |
| 15 | ПС 110 кВ О-15 Нестеров | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 1х10 и 1х16 | -1,11 | -4,25 |
| 16 | ПС 110 кВ О-16 Лужки | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городкой округ | 110/15 | 2х6,3 | 3,16 | 2,92 |
| 17 | ПС 110 кВ О-17 Рыбный порт | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 5,16 | 3,08 |
| 18 | ПС 110 кВ О-18 Озерки | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х6,3 | -0,19 | -2,45 |
| 19 | ПС 110 кВ О-19 Полесск | Западные электрические сети | Калининградская область | Полесский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -1,51 | -7,00 |
| 20 | ПС 110 кВ О-20 Озёрск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городкой округ | 110/15 | 2х10 | 3,07 | 1,63 |
| 21 | ПС 110 кВ О-22 Краснознаменск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 1,92 | 1,47 |
| 22 | ПС 110 кВ О23 Охотное | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 1х6,3 | -5,39 | -6,00 |
| 23 | ПС 110 кВ О-24 Гурьевск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 2,10 | -29,44 |
| 24 | ПС 110 кВ О-25 Вишневка | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 3,10 | 2,94 |
| 25 | ПС 110 кВ О-26 Лесная | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/10 | 2х25 | 21,90 | 21,90 |
| 26 | ПС 110 кВ О-27 Муромская | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15/10 | 2х10 | -1,49 | -15,22 |
| 27 | ПС 110 кВ О-30 Московская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х63 | 11,76 | -1,83 |
| 28 | ПС 110 кВ О-31 Багратионовск | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -1,77 | -5,90 |
| 29 | ПС 110 кВ О-32 Черняховск-2 | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/6 | 2х16 | 1,58 | 0,28 |
| 30 | ПС 110 кВ О-34 Правдинск | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15/6 | 2х10 | 2,29 | -2,29 |
| 31 | ПС 110 кВ О-35 Космодемьянская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/15/10 | 1х16 и 1х25 | -2,73 | -16,44 |
| 32 | ПС 110 кВ О-37 Лунино | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15 | 1х10 и 1х6,3 | 0,74 | 0,35 |
| 33 | ПС 110 кВ О-38 Добровольск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 6,79 | 5,11 |
| 34 | ПС 110 кВ О-39 Ладушкин | Западные электрические сети | Калининградская область | Ладушкинский городской округ | 110/15 | 2х10 | 1,12 | -3,03 |
| 35 | ПС 110 кВ О-40 Чистые пруды | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,49 | 1,92 |
| 36 | ПС 110 кВ О-41 Железнодорожная | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,23 | 1,78 |
| 37 | ПС 110 кВ О-42 Северная 110 кВ | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 25,29 | -3,70 |
| 38 | ПС 110 кВ О-46 Славск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | -0,28 | -1,59 |
| 39 | ПС 110 кВ О-47 Борисово | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 11,84 | 0,89 |
| 40 | ПС 110 кВ О-48 Молокозаводская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 0,43 | -6,14 |
| 41 | ПС 110 кВ О-49 Люблино | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/10 | 2х10 | 2,33 | -1,79 |
| 42 | ПС 110 кВ О-50 Междуречье | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 1,11 | 0,55 |
| 43 | ПС 110 кВ О-51 Гвардейская | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х16 | 3,66 | 0,55 |
| 44 | ПС 110 кВ О-52 Светлый | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/6 | 1х16 и 1х25 и 2х7,5 | 6,28 | 1,93 |
| 45 | ПС 110 кВ О-53 Правобережная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10/6 | 2х63 | 8,88 | -4,03 |
| 46 | ПС 110 кВ О-54 Гусев | Восточные электрические сети | Калининградская область | Гусевский район | 110/15/6 | 2х25 | 2,65 | -3,84 |

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

- 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;

- выполнение мероприятий на стороне сетевой организации хозяйственным способом. По итогам 12 месяцев 2017 года выполнено хоз. способом 685 договора ТП льготной категории заявителей;

- внедрение автоматизированной системы управления технологическим присоединением на базе программного обеспечения на платформе 1С в 2015 году и доработка ее в течение 2017 года в части оптимизации и автоматизации бизнес процессов, участвующих в технологическом присоединении.

- с целью сокращения накопленных обязательств 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"  2017 год. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Показатель** | **Категория присоединения 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 включительно** | | | **не менее 670 кВт** | | | **объекты по производству электрической энергии** | | |
| **2016 г.** | **2017 г.** | **%** | **2016 г.** | **2017 г.** | **%** | **2016 г.** | **2017 г.** | **%** | **2016 г.** | **2017 г.** | **%** | **2016 г.** | **2017 г.** | **%** |
| 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 | 5 119 | 5 163 | 1% | 478 | 590 | 23% | 109 | 126 | 16% | 43 | 34 | -21% | 1 | 2 | 100% | 5 915 |
| 2 | Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 4 906 | 5 047 | 3% | 447 | 551 | 23% | 113 | 89 | -21% | 35 | 25 | -29% | 4 | 0 | 0% | 5 712 |
| 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 | 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 договра об осуществлении ТП к электрическим сетям, дней | 10 | 10 | 0% | 15 | 21 | 40% | 29 | 34 | 17% | 44 | 65 | 48% | 0 | 0 | -100% | 10 |
| 5 | Количество заключенных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 4287 | 4247 | -1% | 307 | 383 | 25% | 54 | 39 | -28% | 20 | 8 | -60% | 4 | 0 | 0% | 4 677 |
| 6 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 3929 | 3179 | -19% | 309 | 273 | -12% | 67 | 52 | 22% | 13 | 12 | -8% | 1 | 2 | 100% | 3 518 |
| 7 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций (или) решениями, шт | 1125 | 739 | -34% | 101 | 33 | -67% | 37 | 13 | -65% | 5 | 2 | 60% | 0 | 0 | 0% | 787 |
| 7.1 | по вине АО "Янтарьэнерго" | 1125 | 739 | -34% | 101 | 33 | -67% | 37 | 13 | -65% | 5 | 2 | 60% | 0 | 0 | 0% | 787 |
| 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 договора об осуществлении ТП электрическим сетям, дней | 288 | 238 | -17% | 294 | 186 | -21% | 723 | 657 | -9% | 510 | 715 | 40% | 631 | 596 | -5% | 242 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | | |
|  |  | 2016 год | 2017 год | Динамика изменения показателя % | 2016 год | 2017 год | Динамика изменения показателя % | 2016 год | 2017 год | Динамика изменения показателя % | 2016 год | 2017 год | Динамика изменения показателя % | 2016 год | 2017 год | % |
| 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: | 81292 | 69106 | 85,01% | 49493 | 56805 | 114,77% | 1085 | 1090 | 100,46% | 15875 | 27466 | 173,01% | 0 | 0 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 29 | 29 | 1,00 | 2850 | 2036 | 0,71 | 209 | 208 | 1,00 | 1179 | 1076 | 0,91 | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 76117 | 65874 | 0,87 | 6315 | 5141 | 0,81 | 585 | 363 | 0,62 | 1002 | 1307 | 1,30 | 0 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 4 | 40 | 10,00 | 2620 | 4913 | 1,88 | 33 | 42 | 1,27 | 3051 | 1386 | 0,45 | 0 | 0 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 79 | 40 | 0,51 | 11 | 5 | 0,45 | 9 | 12 | 1,33 | 1 | 9 | 9,00 | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 9 | 3 | 0,33 | 1666 | 850 | 0,51 | 21 | 41 | 1,95 | 1034 | 433 | 0,42 | 0 | 0 | - |
| 1.6 | отключение электрической энергии | 3 | 0 | 0,00 | 31822 | 35408 | 1,11 | 29 | 70 | 2,41 | 343 | 13961 | 40,70 | 0 | 0 | - |
| 1.7 | дополнительные услуги | 813 | 297 | 0,37 | 130 | 1114 | 8,57 | 6 | 12 | 2,00 | 4691 | 754 | 0,16 | 0 | 0 | - |
| 1.8 | контактная информация | 0 | 0 | - | 587 | 239 | 0,41 | 0 | 1 | - | 7 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | - |
| 1.9 | прочее (указать) | 4238 | 2823 | 0,67 | 3492 | 7099 | 2,03 | 193 | 341 | 1,77 | 4567 | 8540 | 1,87 | 0 | 0 | - |
| 2 | Жалобы | 1036 | 555 | 53,57% | 45 | 136 | 302,22% | 395 | 426 | 107,85% | 1269 | 939 | 74,00% | 0 | 0 | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 3 | 17 | 5,67 | 37 | 23 | 0,62 | 42 | 46 | 1,10 | 298 | 193 | 0,65 | 0 | 0 | - |
| 2.1.1. | качество услуг по передаче электрической энергии | 2 | 10 | 5,00 | 12 | 16 | 1,33 | 9 | 17 | 1,89 | 36 | 86 | 2,39 | 0 | 0 | - |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 1 | 7 | 7,00 | 25 | 7 | 0,28 | 33 | 29 | 0,88 | 262 | 107 | 0,41 | 0 | 0 | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 1021 | 527 | 0,52 | 0 | 1 | - | 304 | 264 | 0,87 | 687 | 592 | 0,86 | 0 | 0 | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 3 | - | 0 | 6 | - | 6 | 21 | 3,50 | 35 | 63 | 1,80 | 0 | 0 | - |
| 2.4 | качество обслуживания | 9 | 5 | 0,56 | 0 | 1 | - | 6 | 8 | 1,33 | 1 | 1 | 1,00 | 0 | 0 | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 1 | 2 | 2,00 | 4 | 3 | 0,75 | 11 | 21 | 1,91 | 44 | 32 | 0,73 | 0 | 0 | - |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 2.6 | отключение электрической энергии | 1 | 0 | 0,00 | 4 | 100 | 25,00 | 23 | 49 | 2,13 | 76 | 43 | 0,57 | 0 | 0 | - |
| 2.7 | дополнительные услуги | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 1 | - | 6 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | - |
| 2.8 | контактная информация | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 7 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | - |
| 2.9 | прочее (указать) | 1 | 1 | 1,00 | 0 | 2 | - | 3 | 16 | 5,33 | 115 | 15 | 0,13 | 0 | 0 | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 10449 | 11077 | 106,01% | 0 | 0 | - | 64 | 176 | 275,00% | 7187 | 16798 | 233,73% | 0 | 0 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 6295 | 6340 | 1,01 | 0 | 0 | - | 64 | 176 | 2,75 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 2 | 0 | 0,00 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 505 | 342 | 0,68 | 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 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 541 | 968 | 1,79 | 0 | 0 | - |
| 3.6 | по переустройству электросетевых объектов | 126 | 90 | 0,71 | 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 | - | 1017 | 227 | 0,22 | 0 | 0 | - |
| 3.9 | по выполнению работ, относящихся к компетенции клиента при осуществлении технологического присоединения | 138 | 102 | 0,74 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.10 | Допуск сторонних бригад | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - |
| 3.11 | на восстановление ранее выданных ТУ | 2558 | 133 | 0,05 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.12 | на переоформление мощности | 2868 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |  |  |  |
| 3.13 | на продление ту для тп | 271 | 713 | 2,63 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.14 | на дубликат договора ТП | 88 | 70 | 0,80 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.15 | внесение изменений в ТУ | 971 | 761 | 0,78 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.16 | Ограничения режима потребления | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 4832 | 15061 | 3,12 | 0 | 0 | - |
| 3.17 | заявление на перераспределение мощности | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.18 | автоуслуги | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 9 | 12 | 1,33 | 0 | 0 | - |
| 3.19 | Предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 111 | 63 | 0,57 | 0 | 0 | - |
| 3.20 | Изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию) в интересах заявителя | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 172 | 124 | 0,72 | 0 | 0 | - |
| 3.21 | Прочее (указать) | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |

* 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 | услуги «Янтарьэнерго» и «Янтарьэнергосбыт» | 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 | услуги «Янтарьэнерго» и «Янтарьэнергосбыт» | 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 | услуги «Янтарьэнерго» и «Янтарьэнергосбыт» | 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 | услуги «Янтарьэнерго» и «Янтарьэнергосбыт» | 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 | услуги «Янтарьэнерго» и «Янтарьэнергосбыт» | 6 730 | 00:10:22 | 00:43:21 | ОАО "Янтарьэнергосбыт" |
| 6 | Пункт по работе с потребителями | ППП | Калининградская область, г. Зеленоградск, Курортный проспект, 15 | 8-800-775-57-48,  complaint@yantene.ru | пн.-пт.  9.00 -18.00 | услуги «Янтарьэнерго» | 552 | - | - | Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг |
| 7 | Пункт по работе с потребителями | ППП | г. Калининград, ул. Уральская, 18 | 8-800-775-57-48,  complaint@yantene.ru | пн.-пт.  9.00 -18.00 | Прием и выдача документов по технологическому присоединяю (Юр.лиц и ИП от 15 до 150 кВт) | 0 | - | - | 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 | 54 896 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор организации | единицы | 54 896 |
| 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 14 сек |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ДЗО/филиал ДЗО** | **Метод[1]** | **Объект исследования** | **Период проведения** | **Количество респондентов** | **Цель исследования** |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| АО «Янтарьэнерго» | Устный опрос | Потребитель | 2017 | 37 | изучение степени удовлетворённости эффективности подключения к электрическим сетям |

Одной из приоритетных задач для субъектов Российской Федерации является упрощение процедур технологического присоединения для бизнеса и как следствие повышение инвестиционной привлекательности региона.

Для оценки эффективности исполнения поставленных перед регионом задач, в соответствии с методологией расчета показателей Национального рейтинга, АО «Янтарьэнерго», на постоянной основе, проводит целевые опросы потребителей для расчета показателя А5 - «Эффективность подключения к электрическим сетям»:

**Результаты расчет показателя А5 – «Эффективность подключения к электрическим сетям»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Наименование показателя | Ед.изм. | 2016 г. | **2017 г.** |
| А 5.1. | Среднее время подключения к электросетям | дни | 112,9 | **98,1** |
| А 5.2. | Среднее количество процедур | шт. | 6,8 | **5,9** |
| А 5.3. | Удовлетворенность эффективностью процедур по подключению электроэнергии | средний бал | 4,2 | **4,3** |

**Мероприятия, выполненные АО «Янтарьэнерго» в 2017 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 2017 году проведены следующие мероприятия:

В 2017 году офисы обслуживания потребителей приняли 166 422 обращения потребителей, при этом среднее время обслуживания и ожидания потребителя в очереди составляет десять минут при допустимых тридцати.

Проконсультировано 6 526 Заявителей, из них в окно по сложным вопросам ТП принято 373 Заявителя.

В целях повышения обратной связи с потребителями услуг приказом АО «Янтарьэнерго» от 26.01.2017 г. № 33 оптимизирован график приема граждан генеральным директором АО «Янтарьэнерго» и заместителями генерального директора по направлению. За 2017 год принято и рассмотрено 125 заявлений о записи на прием.

Организована работа по наполнению и информационному сопровождению Портала электросетевых услуг ПАО «Россети» (приказ АО «Янтарьэнерго» от 23.03.2017 г. № 107).

В целях повышения информационной доступности и открытости деятельности Общества в 2017 году приказом АО «Янтарьэнерго» от 27.03.2017 г. № 109 утвержден план мероприятий по повышению энергетической грамотности потребителей услуг АО «Янтарьэнерго» на 2017 - 2018 гг. В соответствии с планом мероприятий в 2017 году реализованы следующие мероприятия:

* Проведена информационно-выставочная неделя, включающая в себя информационную поддержку действующих и потенциальных заявителей АО «Янтарьэнерго» по вопросам технологического присоединения. Данное мероприятие организовано при участии Министерства развития инфраструктуры Калининградской области. Выставка презентовала потребителю результат работы АО «Янтарьэнерго» в области технологического присоединения за 2013 - 2016 гг., осветила ключевые проблемы данного вопроса. Отдельный информационный блок выставки был направлен на популяризацию Портал электросетевых услуг Группы компаний Россети. Также потребитель был ознакомлен с планами АО «Янтарьэнерго» и Министерства развития инфраструктуры Калининградской области по совершенствованию мероприятий в области технологического присоединения в регионе. Информационный материал был представлен в Центре обслуживания потребителей и интернет сайтах Общества и Министерства развития инфраструктуры Калининградской области.
* Разработан и представлен потребителю раздаточный материал в виде буклетной и сувенирной продукции: «Инструкция по работе в Личном кабинете Портала электросетевых услуг» - 1000 шт.; «Памятка по технологическому присоединению» - 2000 шт.; «Магнит для записи с содержанием единого номера АО «Янтарьэнерго», адресов офисов обслуживания потребителей АО «Янтарьэнерго» и электронных адресов сайта АО «Янтарьэнерго», и Портала по работе с клиентами – 600 шт.

В период проведения информационно-выставочной недели посетитель выставки имел возможность оставить свой отзыв и оценить степень полезности представленной информации. Результаты оценки показали, что 67 % посетителей, оставивших отзыв, была полезна представленная информация, 22 % выразили нейтральной отношение, 10 % посетителей посчитали представленную информацию не полезной для потребителя.

В свою очередь, АО «Янтарьэнерго» будет продолжена работа, направленная на повышение уровня информационной доступности и открытости деятельности Общества, обеспечивающая информационную поддержку потребителей с учетом полученных отзывов;

* Проведены мероприятия по продвижению Портала электросетевых услуг ПАО «Россети»:

Целевой группе потребителей (Юр. лица и ИП от 0 до 150 кВт) направлены информационные письма о работе Портала:

посредством почтовой связи - 130 шт.;

посредством e-mail – 478 шт.;

посредством смс-рассылки – 1600 шт.

На официальном сайте Министерство развития инфраструктуры Калининградской области в разделе «Технологическое присоединение к электрическим сетям» размещена ссылка на Портал-тп.рф (Распоряжение АО «Янтарьэнерго» от 24.08.2017 г. № 953).

За отчетный период количество обращений через Портал электросетевых услуг АО «Россети», по сравнению с предыдущем периодом, увеличено на 121 % (принято 217 обращений потребителей АО «Янтарьэнерго» 176 из которых заявки на ТП). Количество заявок на ТП, поданных заявителем (Юр. лица и ИП от 0 до 150 кВт) в сетевую организацию с использованием сервиса «Личный кабинет» составило 59 заявок, что составляет 6% от общего числа заявок, поданных в АО «Янтарьэнерго» по данной категории заявителей (2016 год - 0).

В рамках развития функционала интерактивных сервисов организована возможность подписания документов ТП и договора энергоснабжения с использование ЭЦП. Внесены изменения в функционал автоматизированной системы управления процессом технологического присоединения АО «Янтарьэнерго», добавлен реквизит «ЭЦП», организована возможность прикрепления Sig файлов ЭЦП и интеграция с централизованным Порталом электросетевых услуг Группы компаний Россети через подсистему технологического присоединения АССО с учетом новых атрибутов.

В целях повышения качества работы по рассмотрению обращений, а также в целях эффективного и результативного процесса управления жалобами, поступающими в АО «Янтарьэнерго» от потребителей услуг и потенциальных клиентов приказом АО «Янтарьэнерго» от 31.07.2017 г. № 258 утвержден регламент рассмотрения обращений. В 2017 году средний срок рассмотрения обращений составил 14 (четырнадцать) дней при допустимых 30 (тридцати).