**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

**АО «Янтарьэнерго» за 2018 год**

[1. Общая информация о сетевой организации 1](#_Toc4067637)

[1.1. Количество потребителей услуг АО «Янтарьэнерго»: 2](#_Toc4067638)

[1.2. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета: 2](#_Toc4067639)

[1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства: 2](#_Toc4067640)

[1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства: 3](#_Toc4067641)

[2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии 3](#_Toc4067642)

[2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии: 4](#_Toc4067643)

[2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде. 5](#_Toc4067644)

[2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2018 году. 6](#_Toc4067645)

[2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии. 7](#_Toc4067646)

[3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению 8](#_Toc4067647)

[3.1. Информация о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема свободной мощности по центрам питания напряжением 35 кВ и выше 8](#_Toc4067648)

[3.2. Мероприятия, выполненные АО «Янтарьэнерго» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению: 14](#_Toc4067649)

[3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению. 15](#_Toc4067650)

[3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго» 2018 год…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………15](#_Toc4067651)

[3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго». 16](#_Toc4067652)

[4. Качество обслуживания 17](#_Toc4067653)

[4.1. Количество обращений, поступивших в АО «Янтарьэнерго» 17](#_Toc4067654)

[4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей 19](#_Toc4067655)

[4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи 20](#_Toc4067656)

[4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде в соответствии с пунктом 4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг. 20](#_Toc4067657)

[4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организации. 20](#_Toc4067658)

[4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действия на территориях других государств, матери одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан. 21](#_Toc4067659)

[4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций. 21](#_Toc4067660)

[4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей. 22](#_Toc4067661)

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип потребителя** | **Уровень напряжения** | **2017** | **2018** | **Категория надежности**  | **2017** | **2018** | **динамика** |
| Физические лица | ВН | - | - | 1 кат | - | - | 23,43% |
| СН2 | - | - | 2 кат. | - | - |
| НН | 56077 | 56636 | 3 кат. | 56077 | 56636 |
| Юридические лица | ВН | 91 | 60 | 1 кат | 248 | 108 |
| СН2 | 6747 | 4979 | 2 кат. | 2450 | 1314 |
| НН | 26489 | 48674 | 3 кат. | 30629 | 52291 |
| ИТОГО |   | 89404 | 110349 |   | 89404 | 110349 |

* 1. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Точки поставки** | **2017** | **2018** | **Динамика** |
| - физическим лицам | 56077 | 56636 | 1% |
| - юридическим лицам | 33327 | 33828 | 2% |
| - ВРУ МКД | 19735 | 19885 | 1% |
| - Технический учет | 5801 | 5840 | 1% |
| Итого точек поставки: | 114940 | 116189 | 1% |
| Из них оборудованы приборами с дистанционным сбором показаний | 54429 | 108702 | 100% |

В том числе, выявлено 499 бесхозяйных объектов электросетевого хозяйства.

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства:
1. Воздушные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | **Динамика** |
| **2017 год** | **2018 год** | **%** |
| 1. От 10 кВ и выше:1150 кВ |  |  |  |
| 330 кВ | 224 | 299 | 33,48 |
| 110 кВ | 1685 | 1696 | 0,65 |
| 60 кВ | 85 | 85 | 0 |
| 15 кВ | 5547 | 5573 | 0,46 |
| 10 кВ | 62 | 56 | - 9,6 |
| **Итого** | **7603** | **7709** | **1,39** |
| 2. Ниже 10 кВ:6 кВ | 35 | 35 | 0 |
| 500 вольт и ниже | 4701 | 4778 | 1,63 |
| **Итого**  | **4736** | **4813** | **1,62** |
| **Всего**  | **12339** | **12522** | **1,48** |

1. Кабельные электросети

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Электросети по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года по цепям, км** | **Динамика** |
| **2017 год** | **2018 год** | **%** |
| 110 кВ | - | 3 | - |
| 20 кВ | 332 | 424 | 27,71 |
| 10 кВ | 733 | 780 | 6,41 |
| 6 кВ | 350 | 358 | 2,28 |
| 500 вольт и ниже | 940 | 951 | 1.17 |
| **Итого**  | **2355** | **2516** | **6.83** |

1. Подстанции

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Подстанции по напряжению** | **Состоит на конец отчетного года** | **Динамика** |
| **2017 год** | **2018 год** | **%** |
| 330 кВ | 2 | 2 | 0 |
| 60-110 кВ | 49 | 51 | 4,08 |
| 1-20 кВ | 4220 | 4393 | 4,09 |
| **Всего**  | **4271** | **4446** | **4,09** |

* 1. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства:

Общий износ по ПС 2017 год – 62,17; 2018 год – 62,18

Общий износ по линиям 2017 год – 58,42; 2018 год – 57,34

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

| № | **Показатель** | **Значение показателя, годы** |
| --- | --- | --- |
| **2017** | **2018** | **Динамика****изменения****показателя** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии **(ПSAIDI**)**1** | 0,9958 | 1,2645 | + 26,9% |
| 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** | 0,6684 | 0,9819 | +46,9% |
| 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. | 3 | 2 | -33.3% |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт3. | 2 | 1 | -50% |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Структурная единица сетевой организации** | **Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, base_1_181974_32772** | **Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, base_1_181974_32773** | **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),****base_1_181974_32774** | **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),****base_1_181974_32775** | **Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)** | **Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков** |
| **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** | **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** | **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** | **ВН** | **СН1** | **СН2** | **НН** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** |
| 1 | Янтарьэнерго | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0,000009(1/110349) | 1) Переподключение потребителей в п. Нивенское Багратионовского района на новую ТП 214-562) Реконструкция ВЛ 0,4 кв Л-1 от ТП 20-07 п. Знаменск.3) Реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 211-23 в п. Темкино Правдинского района.4) Строительство ТП-новая 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-51, ВЛИ 0,4 кВ в п. Егорьевское Гурьевского района.5) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-128 (инв.5115996), ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ Л-1 от ТП 128-34 (инв.5116350) в п. Кузнецкое Зеленоградского района.6) Переключение части ВЛ 0,4 кВ от ТП 42-06 на новое ТП 42-25 в п. Залесье Полесского района.7) Строительство ТП 15/0,4 кВ, ВЛЗ 15 кВ, от ВЛ 15-328 в п. Ливенское Краснознаменского района. |

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии
в 2018 году.

За 2018 год реализовано 7 мероприятий, направленных на повышение качества поставляемой потребителям электрической энергии:

1) cтроительство ТП 15/0,4 кВ ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-022 (инв. №5113803), ВЛ 0,4 кВ в п. Семеново Гвардейский ГО,

2) cтроительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-80 (инв. № 5113796), ВЛИ 0,4 кВ в п. Талпаки, ул. Мира,

3) реконструкция ТП 22-12 (инв. 5148063), строительство ВЛИ 0,4 кВ от ТП 22-12 (инв. 5115782) в п. Зеленополье Гурьевского р-на,

4) строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-83, ВЛИ 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 83-3 в п. Новая Деревня, Полесского района,

5) строительство БКТП 6/0,4 кВ, 2-х КЛ 6 кВ до места рассечки КЛ 6 кВ №171, ВЛИ 0,4 кВ по ул. Чкалова в г. Черняховске,

6) строительство БКТП 6/0,4 кВ, 2-х КЛ 6 кВ от КЛ 149, ВЛИ 0,4 кВ по ул. Победы в г. Черняховске,

7) строительство ТП 15/0,4 кВ, ЛЭП 15 кВ от ВЛ 15-49, ЛЭП 0,4 кВ, реконструкция ВЛ 0,4 кВ от ТП 153-01 в п. Холмы Зеленоградского района.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ДЗО | Замена неизолированного провода ВЛ 0,4-10 кВ на защищённый, км | Замена изоляторов, шт. | Замена опор, шт | Ремонт ТП,РП, шт. | Ремонт трансформаторов, шт. | Расчистка трасс, шт. | Расширение, га |
| АО «Янтарьэнерго» | 68,08 | 929 | 219 | 668 | 73 | 363,85 | 44 |

## 2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

В 2018 году АО «Янтарьэнерго» получен новый Сертификат соответствия электрической энергии требованиям ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» № РОСС RU.АА55.В00197 со сроком действия с 31.10.2018 по 30.10.2021. В вышеуказанный сертификат включены центры питания
в количестве 103 шт., от которых осуществляется электроснабжение бытовых потребителей, и распределительные сети 0,4 кВ, а именно трансформаторные подстанции 6‑15/0,4 кВ количестве 4029 шт.

Также в целях обеспечения соответствия показателей качества поставляемой электрической энергии обязательным требованиям
в распределительных сетях АО «Янтарьэнерго» в соответствии с ГОСТ 33073‑2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах общего назначения», проведены работы по периодическому контролю параметров качества электроэнергии в 103 центрах питания.

1. **Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

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

| **№ п/п** | **Наименование 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 | 2,55 | -10,13 |
| 2 | ПС 110 кВ О-2 Янтарь | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/6 | 2х25 | 5,87 | 4,74 |
| 3 | ПС 110 кВ О-3 Знаменск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х10 | 4,42 | 3,80 |
| 4 | ПС 110 кВ Черняховск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15/6 | 2х25 | 5,65 | 2,83 |
| 5 | ПС 110 кВ О-5 Советск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Советский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | -3,15 | -4,60 |
| 6 | ПС 110 кВ О-5 Неман | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15/6 | 1х25 и 1х16 | 9,39 | 7,73 |
| 7 | ПС 60 кВ О-7 Приморск | Западные электрические сети | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 60/15 | 2х10 | 6,65 | 3,68 |
| 8 | ПС 110 кВ О-8 Янтарное | Западные электрические сети | Калининградская область | Янтарный городской округ | 110/60/15/6 | 2х10 | 2,21 | -0,02 |
| 9 | ПС 110 кВ О-9 Светлогорск | Западные электрические сети | Калининградская область | Светлогорский район | 110/15/10 | 2х25 | 6,33 | -5,85 |
| 10 | ПС 110 кВ О-10 Зеленоградск | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15 | 2х25 | 13,62 | 1,25 |
| 11 | ПС 110 кВ О-11 Ленинградская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 и 1х40 | 13,10 | 0,63 |
| 12 | ПС 110 кВ О-12 Южная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40 | 9,81 | 2,18 |
| 13 | ПС 110 кВ О-13 Енино | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 4,93 | -0,69 |
| 14 | ПС 110 кВ О-14 Мамоново | Западные электрические сети | Калининградская область | Мамоновский городской округ | 110/15 | 2х10 | 5,17 | 3,92 |
| 15 | ПС 110 кВ О-15 Нестеров | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 1х10 и 1х16 | -0,98 | -2,83 |
| 16 | ПС 110 кВ О-16 Лужки | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городкой округ | 110/15 | 2х6,3 | 3,78 | 3,33 |
| 17 | ПС 110 кВ О-17 Рыбный порт | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 6,63 | 4,59 |
| 18 | ПС 110 кВ О-18 Озерки | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х6,3 | 0,29 | -1,27 |
| 19 | ПС 110 кВ О-19 Полесск | Западные электрические сети | Калининградская область | Полесский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -1,62 | -3,81 |
| 20 | ПС 110 кВ О-20 Озёрск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Озерский городкой округ | 110/15 | 2х10 | 4,61 | 3,53 |
| 21 | ПС 110 кВ О-22 Краснознаменск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 2,53 | 2,17 |
| 22 | ПС 110 кВ О23 Охотное | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 1х6,3 | 1,07 | 0,39 |
| 23 | ПС 110 кВ О-24 Гурьевск | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 0,96 | -17,69 |
| 24 | ПС 110 кВ О-25 Вишневка | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 3,33 | 3,00 |
| 25 | ПС 110 кВ О-26 Лесная | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/10 | 2х25 | 25,72 | 23,92 |
| 26 | ПС 110 кВ О-27 Муромская | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15/10 | 2х10 | -1,25 | -7,66 |
| 27 | ПС 110 кВ О-30 Московская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х63 | 18,52 | 6,43 |
| 28 | ПС 110 кВ О-31 Багратионовск | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | -1,71 | -4,31 |
| 29 | ПС 110 кВ О-32 Черняховск-2 | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/6 | 2х16 | 3,10 | 1,97 |
| 30 | ПС 110 кВ О-34 Правдинск | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15/6 | 2х10 | 2,21 | -0,41 |
| 31 | ПС 110 кВ О-35 Космодемьянская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/15/10 | 1х16 и 1х25 | -0,20 | -7,63 |
| 32 | ПС 110 кВ О-37 Лунино | Восточные электрические сети | Калининградская область | Неманский муниципальный район | 110/15 | 1х10 и 1х6,3 | 1,93 | 1,51 |
| 33 | ПС 110 кВ О-38 Добровольск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Краснознаменский муниципальный район | 110/15 | 2х10 | 7,66 | 6,37 |
| 34 | ПС 110 кВ О-39 Ладушкин | Западные электрические сети | Калининградская область | Ладушкинский городской округ | 110/15 | 2х10 | 2,32 | 0,22 |
| 35 | ПС 110 кВ О-40 Чистые пруды | Восточные электрические сети | Калининградская область | Нестеровский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,67 | 2,15 |
| 36 | ПС 110 кВ О-41 Железнодорожная | Западные электрические сети | Калининградская область | Правдинский район | 110/15 | 2х6,3 | 2,60 | 2,26 |
| 37 | ПС 110 кВ О-42 Северная 110 кВ | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х40  | 24,91 | -0,58 |
| 38 | ПС 110 кВ О-46 Славск | Восточные электрические сети | Калининградская область | Славский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 0,37 | -0,52 |
| 39 | ПС 110 кВ О-47 Борисово | Западные электрические сети | Калининградская область | Гурьевский городской округ | 110/15 | 2х25 | 12,73 | 6,92 |
| 40 | ПС 110 кВ О-48 Молокозаводская | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х16 | 0,46 | -4,20 |
| 41 | ПС 110 кВ О-49 Люблино | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/10 | 2х10 | 2,84 | 0,40 |
| 42 | ПС 110 кВ О-50 Междуречье | Восточные электрические сети | Калининградская область | Черняховский муниципальный район | 110/15 | 2х6,3 | 1,20 | 0,79 |
| 43 | ПС 110 кВ О-51 Гвардейская | Западные электрические сети | Калининградская область | Гвардейский городской округ | 110/15 | 2х16 | 3,94 | 1,93 |
| 44 | ПС 110 кВ О-52 Светлый | Западные электрические сети | Калининградская область | Светловский городской округ | 110/15/6 | 2х25 | 9,71 | 6,25 |
| 45 | ПС 110 кВ О-53 Правобережная | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10/6 | 2х63  | 20,75 | 13,54 |
| 46 | ПС 110 кВ Гусев | Восточные электрические сети | Калининградская область | Гусевский район | 110/15/6 | 2х25 | 5,62 | 0,12 |
| 47 | ПС 110 кВ Береговая | Западные электрические сети | Калининградская область | Город Калининград | 110/10 | 2х25 | 26,25 | 11,29 |
| 48 | ПС 110 кВ Романово | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/10 | 2х10 | 10,47 | 5,58 |
| 49 | ПС 110 кВ Храброво | Западные электрические сети | Калининградская область | Зеленоградский район | 110/15 | 2х10 | 9,97 | 9,97 |
| 50 | ПС 110 кВ Нивенская | Западные электрические сети | Калининградская область | Багратионовский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 16,80 | 15,62 |
| 51 | ПС 110 кВ Флотская | Западные электрические сети | Калининградская область | Балтийский муниципальный район | 110/15 | 2х16 | 16,80 | 4,28 |

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;
* 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;
* выполнение мероприятий на стороне сетевой организации хозяйственным способом. По итогам 12 месяцев 2018 года выполнено
хоз. способом 512 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 2018 года в части оптимизации и автоматизации бизнес процессов, участвующих в технологическом присоединении.
* реализация программы реконструкции и развития электрических сетей Калининградской области до 2020 года (льготного ТП).
* на постоянной основе выполняется мониторинг спроса на ТП по заключенным договорам технологического присоединения, в случае неактуальности ТП договоры направляются на расторжение.

## 3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

В рамках реализации целевой модели «Технологическое присоединение к электрическим сетям» и достижения показателя А.5 «Эффективность процедур по подключению электроэнергии» 06 ноября 2018 года в г. Калининграде состоялась стратегическая окружная сессия, проведённая
АНО «Агентством стратегических инициатив по продвижению новых проектов», с участием органов исполнительной власти, экспертной группы, представителей бизнес-сообщества. В ходе которой были выделены основные ключевые проблемные вопросы по направлению А.5 «Эффективность процедур по подключению электроэнергии». По итогам данной сессии, на основании разработанных рабочей группой решений 12.12.2018 года Губернатором Калининградской области А.А. Алихановым утвержден «План мероприятий («дорожная карта») по улучшению инвестиционного климата Калининградской области по итогам групповой работы стратегической окружной сессии, проведенной АНО «Агентством стратегических инициатив
по продвижению новых проектов» 06-07 ноября 2018 года в г. Калининграде*.*

## 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго» 2018 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** |
| **2017**  | **2018**  | **динамика %** | **2017**  | **2018**  | **%** | **2017**  | **2018**  | **%** | **2017**  | **2018**  | **%** | **2017**  | **2018** | **%** |  |
| 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 | 5 163 | 5936 | 15 | 590 | 545 | -8 | 126 | 93 | -26 | 34 | 50 | 47 | 2 | 1 | -50 | 6 625 |
| 2 | Количество поданных заявок на ТП, по которым направлен проект договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, шт | 5 047 | 5599 | 10 | 551 | 454 | 18 | 84 | 86 | 2 | 25 | 30 | 20 | 0 | 1 | 100 | 6 168 |
| 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 договора об осуществлении ТП к электрическим сетям, дней | 10 | 8 | -20 | 21 | 23 | 10 | 34 | 32 | -6 | 65 | 92 | 41 | 0 | 188 | -100 | 10 |
| 5 | Количество заключенных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 4247 | 4812 | 13 | 383 | 386 | 1 | 39 | 34 | -12 | 8 | 11 | 38 | 0 | 1 | 100 | 5 244 |
| 6 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, шт | 3179 | 6093 | 92 | 273 | 320 | 17 | 52 | 57 | 10 | 12 | 15 | 25 | 2 | 2 | 0 | 6 487 |
| 7 | Количество исполненных договоров об осуществлении тп к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями, шт | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | - |
| 7.1 | по вине АО "Янтарьэнерго" | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | - |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | - | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | - |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении ТП электрическим сетям, дней | 238 | 481 | 102 | 186 | 211 | 25 | 657 | 626 | -5 | 715 | 876 | 21 | 596 | 494 | -17 | 470 |

* 1. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям АО «Янтарьэнерго».

Интерактивный калькулятор стоимости присоединения на официальном сайте АО «Янтарьэнерго» в сети Интернет <http://www.yantarenergo.ru/potrebitelyam/uslugi/tekhnologicheskoe-prisoedinenie/> позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров.

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** |
|  |  | **2017 год** | **2018 год** | **Динамика %** | **2017 год** | **2018 год** | **%** | **2017 год** | **2018 год** |  **%** | **2017 год** | **2018 год** | **%** | **2017 год** | **2018 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: | 69106 | 66869 | 96,76% | 56805 | 56929 | 100,22% | 1090 | 1811 | 166,15% | 27466 | 41252 | 150,19% | 0 | 0 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 29 | 72 | 2,48 | 2036 | 1228 | 0,60 | 208 | 281 | 1,35 | 1076 | 181 | 0,17 | 0 | 0 | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 65874 | 60499 | 0,92 | 5141 | 5798 | 1,13 | 363 | 939 | 2,59 | 1307 | 1433 | 1,10 | 0 | 0 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 40 | 234 | 5,85 | 4913 | 398 | 0,08 | 42 | 154 | 3,67 | 1386 | 7127 | 5,14 | 0 | 0 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 40 | 34 | 0,85 | 5 | 3 | 0,60 | 12 | 21 | 1,75 | 9 | 29 | 3,22 | 0 | 0 | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 3 | 1 | 0,33 | 850 | 16 | 0,02 | 41 | 71 | 1,73 | 433 | 724 | 1,67 | 0 | 0 | - |
| 1.6 | отключение электрической энергии | 0 | 0 | - | 37729 | 41569 | 1,10 | 70 | 75 | 1,07 | 13961 | 23405 | 1,68 | 0 | 0 | - |
| 1.7 | дополнительные услуги | 297 | 232 | 0,78 | 1114 | 212 | 0,19 | 12 | 6 | 0,50 | 754 | 1185 | 1,57 | 0 | 0 | - |
| 1.8 | контактная информация | 0 | 0 | - | 239 | 256 | 1,07 | 1 | 0 | 0,00 | 0 | 17 | - | 0 | 0 | - |
| 1.9 | прочее (указать) | 2823 | 5797 | 2,05 | 7099 | 7449 | 1,05 | 341 | 264 | 0,77 | 8540 | 7151 | 0,84 | 0 | 0 | - |
| 2 | Жалобы | 555 | 740 | 133,33% | 136 | 58 | 42,65% | 426 | 573 | 134,51% | 939 | 919 | 97,87% | 0 | 0 | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 17 | 9 | 0,53 | 23 | 13 | 0,57 | 46 | 73 | 1,59 | 83 | 209 | 2,52 | 0 | 0 | - |
| 2.1.1. | качество услуг по передаче электрической энергии | 10 | 1 | 0,10 | 16 | 5 | 0,31 | 17 | 27 | 1,59 | 32 | 69 | 2,16 | 0 | 0 | - |
| 2.1.2. | качество электрической энергии | 7 | 8 | 1,14 | 7 | 8 | 1,14 | 29 | 46 | 1,59 | 51 | 140 | 2,75 | 0 | 0 | - |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 527 | 721 | 1,37 | 1 | 3 | 3,00 | 264 | 344 | 1,30 | 16 | 407 | 25,44 | 0 | 0 | - |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 3 | 0 | 0,00 | 6 | 0 | 0,00 | 21 | 20 | 0,95 | 68 | 75 | 1,10 | 0 | 0 | - |
| 2.4 | качество обслуживания | 5 | 8 | 1,60 | 1 | 1 | 1,00 | 8 | 18 | 2,25 | 1 | 28 | 28,00 | 0 | 0 | - |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 2 | 0 | 0,00 | 3 | 0 | 0,00 | 21 | 24 | 1,14 | 36 | 109 | 3,03 | 0 | 0 | - |
| 2.6 | отключение электрической энергии | 0 | 0 | - | 100 | 40 | 0,40 | 49 | 47 | 0,96 | 31 | 35 | 1,13 | 0 | 0 | - |
| 2.7 | дополнительные услуги | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 1 | 4 | 4,00 | 13 | 13 | 1,00 | 0 | 0 | - |
| 2.8 | контактная информация | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 2.9 | прочее (указать) | 1 | 2 | 2,00 | 2 | 1 | 0,50 | 16 | 43 | 2,69 | 33 | 43 | 1,30 | 0 | 0 | - |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 11077 | 10827 | 97,74% | 0 | 5036 | - | 176 | 397 | 225,57% | 16798 | 29687 | 176,73% | 0 | 0 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 6340 | 6751 | 1,06 | 0 | 0 | - | 176 | 397 | 2,26 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 30 | - | 0 | 0 | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 342 | 4609 | 13,48 | 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 | - | 968 | 704 | 0,73 | 0 | 0 | - |
| 3.6 | по переустройству электросетевых объектов  | 90 | 82 | 0,91 | 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 | - | 227 | 724 | 3,19 | 0 | 0 | - |
| 3.9 | по выполнению работ, относящихся к компетенции клиента при осуществлении технологического присоединения | 102 | 62 | 0,61 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.10. | Допуск сторонних бригад | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 1 | 91 | 91,00 | 0 | 0 | - |
| 3.11. | на восстановление ранее выданных ТУ | 133 | 109 | 0,82 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.12. |  на переоформление мощности | 2868 | 2361 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |   |   |   |
| 3.13. | на продление ту для тп | 713 | 184 | 0,26 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.14. | на дубликат договора ТП | 70 | 78 | 1,11 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.15. | внесение изменений в ТУ | 761 | 1200 | 1,58 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| 3.16. | Ограничения режима потребления | 0 | 0 | - | 0 | 5036 | - | 0 | 0 | - | 15061 | 23339 | 1,55 | 0 | 0 | - |
| 3.17. | заявление на перераспределение мощности | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |   | - | 0 | 0 | - |
| 3.18 | автоуслуги | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 12 | 15 | 1,25 | 0 | 0 | - |
| 3.19 | Предоставление в аренду объектов ДЗО для заявителя  | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 63 | 57 | 0,90 | 0 | 0 | - |
| 3.20 | Изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию) в интересах заявителя | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 124 | 118 | 0,95 | 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@yantarenergo.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@yantarenergo.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@yantarenergo.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@yantarenergo.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@yantarenergo.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@yantarenergo.ru | пн.-пт. 9.00 -18.00 | услуги «Янтарьэнерго»  | 552 | - | - | МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг |
| 7 | Пункт по работе с потребителями | ППП | г. Калининград, ул. Уральская, 18 | 8-800-775-57-48, complaint@yantarenergo.ru | пн.-пт. 9.00 -18.00 | Прием и выдача документов по технологическому присоединяю (Юр.лиц и ИП от 15 до 150 кВт) | 0 | - | - | МФЦ 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 | 56 929 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор организации | единицы | 56 929 |
| 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 26 сек |

* 1. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде в соответствии с пунктом 4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

 В 2018 году в АО «Янтарьэнерго» наибольшее число обращений зарегистрировано в категории «Сообщение информации», количество которых составило 52 017 шт. Обращений, содержащих жалобу, поступило 2290 шт. Обращений, содержащих заявку на оказание услуг зарегистрировано
45 947 шт.

* 1. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организации.

 Из дополнительных услуг потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций в 2018 году АО «Янтарьэнерго» выполнило:

* 55 заявок на услугу «ТП под ключ» (выполнение работ, отнесенных к компетенции заявителя, при осуществлении технологического присоединения);
* 557 заявок на услугу испытания и диагностики электрооборудования, защитных средств и приборов;
* 21147 заявок на услугу ограничение режима потребления электроэнергии потребителям и возобновление их энергоснабжения;
* 12 заявок на изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию);
* 15 заявок на услугу предоставления автотранспорта.
	1. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действия на территориях других государств, матери одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан).

 В 2018 году данные мероприятия АО «Янтарьэнерго» не проводились.

* 1. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Отчет о проведении опроса потребителей услуг по изучению степени удовлетворенности качеством предоставляемых
услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ДЗО/филиал ДЗО** | **Метод[1]** | **Объект исследования** | **Период проведения** | **Количество респондентов** | **Цель исследования** |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| АО "Янтарьэнерго" | письменный опрос | Потребитель | 09.04.2018 – 09.05.2018 | 66 | изучение степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг |
| АО "Янтарьэнерго" | письменный опрос | Потребитель | 01.11.2018 – 01.12.2018  | 60 | изучение степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг |
| АО "Янтарьэнерго" | устный опрос | Потребитель | 01.11.2018 – 01.12.2018  | 16 | изучение степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг |

По результатам анкетирования установлено, что наиболее удобный способ взаимодействия потребителей услуг с АО «Янтарьэнерго» является личное обращение в Центр обслуживания потребителей - 72 %, на втором месте взаимодействие посредством телефонной связи (Контакт-центр) - 15 %, интерактивное взаимодействие (Интернет) предпочитают 12 % опрошенных, предпочтение почтовой связи отдано наименьшее количество голосов – 1 %.

Основным вопросом, по которому потребители обращаются в АО «Янтарьэнерго является технологическое присоединение к электрическим сетям – 93 %. В целом удовлетворенность потребителей услуг в решении вопроса, составила 93 %, не удовлетворены решением вопроса остались 7 % опрошенных.

Особо высокие степени оценки были получены в части обслуживания потребителей услуг, степень удовлетворенности которого составила 99 %.

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»:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Наименование показателя | Ед.изм. | 2017 г. | 2018 г. |
| А 5.1. | Среднее время подключения к электросетям | дни | 98,1 | 82,24 |
| А 5.2. | Среднее количество процедур | шт. | 5,9 | 4,44 |
| А 5.3. | Удовлетворенность эффективностью процедур по подключению электроэнергии | средний бал | 4,3 | 4,6 |

* 1. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией 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 2018 году проведены следующие мероприятия:

В 2018 году офисы обслуживания потребителей приняли 66 869 обращения потребителей, при этом среднее время обслуживания и ожидания потребителя в очереди составляет десять минут при допустимых тридцати.

Проконсультировано 4 913 Заявителей, из них в окно по сложным вопросам ТП принято 1 558 Заявителя.

За 2018 год принято и рассмотрено 134 заявлений о записи на прием.

В целях повышения информированности потребителей услуг АО «Янтарьэнерго» о возможностях сервиса «Личный кабинет» портал-тп.рф
ПАО «Россети» и подачи заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям в электронном виде АО Янтарьэнерго» в 2018 году реализованы следующие мероприятия:

* разработана буклетная и сувенирная продукция:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование продукции** | **2017 год** | **2018 г.** |
| А | шт. | шт. |
| Памятка по ТП | 2 000 | 2 000 |
| Инструкция пользователя Порталом | -  | 1 000 |
| Рекламные флаеры | - | 3 000 |
| Магнит-блокнот | - | 600 |
| **Итого:** | **8 600** |

* на официальном сайте АО «Янтарьэнерго в разделе «Технологическое присоединение» и официальном канале АО «Янтарьэнерго» на YouTube опубликован информационный ролик, данный ролик также транслируется в центрах обслуживания потребителей;
* проведены две встречи с представителями бизнеса при участии регионального правительства.

По итогам 2018 года количество заявок, поданных в АО «Янтарьэнерго» с использованием сервиса «Личный кабинет» по сравнению
с аналогичным периодом прошлого года увеличено на 130 %. Доля заявок на ТП, поступивших через «личный кабинет» составила 5,6 % от общего числа заявок, в абсолютных показателях - 397 заявок. Доля заявок, поданных через «личный кабинет» за аналогичный период прошлого года, составила 2,7 %, в абсолютных показателях - 176 заявок.

Реализовывалась программа мероприятий по приведению системы обслуживания потребителей услуг к требованиям стандарта.

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 26.12.2018 г. № 463 утвержден регламент рассмотрения обращений. В 2018 году средний срок рассмотрения обращений составил 16 (шестнадцать) дней при допустимых
30 (тридцати).

В целях повышения уровня обратной связи, повышения контроля за качеством оказываемых услуг, обеспечения оперативного реагирования на обращения потребителей на качество электрической энергии, о произошедших аварийных отключениях в электрических сетях, и сокращения срока рассмотрения обращений потребителей внедрен дополнительный канал взаимодействия с потребителями портал «Светлая страна» ПАО «Россети»,
а также разработан и утвержден Регламент обработки сообщений потребителей услуг, поступающих через портал по работе с потребителями
ПАО «Россети» «Светлая страна».

* 1. Информация по обращениям потребителей.

Информация опубликована на официальном сайте АО «Янтарьэнерго» в сети Интернет на странице <http://www.yantarenergo.ru/raskrytie-informatsii/raskrytie-informatsii-subektami-optovogo-i-roznichnogo-rynkov-elektricheskoy-energii-setevoy-organiz/section.php?CODE=19-s>. Файл о качестве обслуживания потребителей.