

Приложение №7
к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

Открытое акционерное общество "Радужнинские городские электрические сети" за период с января по май 2017 года

1. Общая информация о сетевой организации

1.1 Количество потребителей услуг

№ п/п	Категория потребителя		Кол-во		Динамика
			2016	2017	
1	По уровню напряжения	СН-1	3	3	0,00%
2		СН-2	186	193	3,76%
3		НН	491	520	5,91%
4	По категории надежности	I	0	0	0,00%
5		II	97	101	4,12%
6		III	583	615	5,49%
7	По правовому статусу	Юр.лица	471	477	1,27%
8		Физ.лица	209	239	14,35%

1.2. Количество точек поставки

№ пп	Категория точек поставки	Количество, шт.		Динамика
		2016	2017	
1	Общее количество	1697	1733	2,12%
2	Оборудованные приборами учета, в т.ч.:	1481	1517	2,43%
2.1	Физические лица	212	244	15,09%
2.2	Юридические лица	928	936	0,86%
2.3	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	341	341	0,00%
2.4	Безхозные объекты	0	0	0,00%
3	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	1376	1412	2,62%

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

№ пп	Наименование объекта электросетевого хозяйства	Уровень напряжения	Ед. Изм	2016г	2017	Динамика, %
1	ВЛЭП	35 кВ	км	97,22	95,27	-2,01%
2	ВЛЭП	1-20 кВ	км	81,69	81,69	0,00%
3	ВЛЭП	0,4 кВ	км	32,85	32,85	0,00%
4	КЛЭП	35 кВ	км	0,70	0,70	0,00%
5	КЛЭП	1-20 кВ	км	98,08	98,11	0,03%
6	КЛЭП	0,4 кВ	км	109,27	92,97	-14,92%
7	физический износ ЛЭП		%	35,40	39,23	10,82%
8	ПС	35/10(6) кВ	шт.	16,00	16,00	0,00%
9	ТП	6/0,4 кВ	шт.	100,00	99,00	-1,00%
10	ТП	10/0,4 кВ	шт.	61,00	61,00	0,00%
11	физический износ оборудования		%	51,30	55,54	8,27%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, P _{saidi}	0,134559	0,019765	-85,3%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,000000	0,000000	0,0%
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0,000000	0,000000	0,0%
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,223710	0,072435	-67,6%
1.4	НН (до 1 кВ)	0,101609	0,001846	-98,2%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, P _{saiifi}	0,258824	0,064706	-75,0%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0%
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0,0%
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,473118	0,212435	-55,1%
2.4	НН (до 1 кВ)	0,179226	0,005769	-96,8%
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), P _{saidi} план	0,344555	0,170040	-50,6%
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0%
3.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0,0%
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0,240021	0,113440	-52,7%
3.4	НН (до 1 кВ)	0,096325	0,056600	-41,2%
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), P _{saiifi} план	0,405000	0,198430	-51,0%
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0%
4.1	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0,0%
4.2	СН2 (1-20 кВ)	0,269000	0,124990	-53,5%
4.3	НН (до 1 кВ)	0,131204	0,073440	-44,0%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0,0%
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0,0%

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

п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Псаид						Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, Псаид, план						Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии по вине сетевой организации (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 электрической энергии, с указанием сроков				
		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	ОАО "РГЭС"	0	0	0,07	0	0	0	0,21	0,01	0	0	0,11	0,06	0	0	0,12	0,07	0,02	
	Всего по сетевой организации	0	0	0,07	0	0	0	0,21	0,01	0	0	0,11	0,06	0	0	0,12	0,07	0,02	

**2.3 Мероприятия, выполненные сетевой организацией
в целях повышения качества оказания услуг п передаче электрической энергии**

1. Реконструкция объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, с целью уменьшения случаев технологических отказов по причине износа электрооборудования предприятия.

8

8

8

8

8

8

8

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1 Информация о наличии невостробованной мощности

Для осуществления технологического присоединения за период с января по май 2017 года

№ п/п	Наименование объекта центра питания, класс напряжения	Количество установленных трансформаторов и их мощность, МВА	Невостробная мощности за 2016 год с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров и поданных заявок на ТП, МВт
1.	ПС 35/10кВ "Город-1"	2х6,3	0,4
2.	ПС 35/6кВ "Город-2"	2х10	0,0
3.	ПС 35/10кВ "Город-3"	2х10	0,9
4.	ПС 35/10кВ "Дачная"	2х6,3	6,0
5.	ПС 35/6кВ "ГТЭС-2"	1х6,3	3,0
6.	ПС 35/6кВ "Аэропорт"	2х4,0	3,8
7.	ПС35/6кВ "Причал"	2х4,0	7,8
8.	ПС 35/6кВ "Котельная-2"	2х6,3	6,0
9.	ПС 35/10кВ "Котельная-3"	2х6,3	2,0
10.	ПС 35/6кВ "Котельная-4"	2х4,0	3,0
11.	ПС 35/6кВ "Кирпичная"	2х4,0	3,0
12.	ПС 35/6кВ "Поселок"	2х4,0	0,0
13.	ПС 35/6кВ "Лесная"	2х4,0	4,0
14.	ПС 35/10кВ "Новоаганская"	2х6,3	4,0
15.	ПС 35/6кВ "Рославльская"	2х6,3 + 2х10,0	4,4

3.2 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению

1. На официальном сайте ОАО «РГЭС», по средствам обратной связи через личный кабинет (ссылка на интернет страницу личного кабинета <http://www.rges.ru/user>), создана возможность более удобной, для потребителя, подачи заявления на технологическое присоединение, а также мониторинга состояния заявки

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

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам												Всего				
		до 15 кВт включительно				свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно				свыше 150 кВт и менее 670 кВт					не менее 670 кВт			
		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %		2016	2017	Динамика изменения показателя, %	
1	Число заявок на технологическое присоединение, доданных заявителями, штуки	149	47	-68%	15	13	-13%	1	1	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	162
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	149	47	-68%	15	13	-13%	1	1	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	162
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	1	0%	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	1	100%	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	4,6	6,1	33%	4,2	4,5	7%	8	8	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	9,1
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	144	42	-71%	12	13	8%	2	2	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	157
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	135	25	-81%	13	11	-15%	2	2	0	-100%	1	0	-100%	0	0	-100%	146
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	22	4	-82%	2	2	0%	1	1	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	24
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0
7.2	по вине заявителя	22	4	-82%	2	2	0%	1	1	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	24
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	51	76,8	51%	60	73,5	23%	277	277	0	0%	344	0	-100%	0	0	-100%	124,5

3.5 Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ОАО "РГЭС"

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт	15		150		250		670		
	I-II	III	I-II	III	I-II	III	I-II		
Категория надежности	Необходимость строительства подстанции								
	Тип линии								
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Да	КЛ	108	550	108	108	108	108	
		ВЛ	108	550	108	108	108	108	
	Нет	КЛ	108	550	108	108	108	108	
		ВЛ	108	550	108	108	108	108	
	750	Да	КЛ	108	108	108	108	108	108
		ВЛ	108	108	108	108	108	108	108
Нет	КЛ	108	108	108	108	108	108		
1000	Да	КЛ	108	108	108	108	108	108	
		ВЛ	108	108	108	108	108	108	
Нет	КЛ	108	108	108	108	108	108	108	
		ВЛ	108	108	108	108	108	108	
1250	Да	КЛ	108	108	108	108	108	108	
		ВЛ	108	108	108	108	108	108	
	Нет	КЛ	108	108	108	108	108	108	
		ВЛ	108	108	108	108	108	108	

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию

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	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	Динамика изменения показателя, %	2016	2017	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 том числе:	310	106	-68%	759	272	-64%	881	415	-53%	603	168	-72%	21	3	0%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	133	29	-78%	198	74	-63%	480	251	-48%	407	116	-71%	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	60	41	-32%	270	42	-84%	25	42	68%	2	0	-100%	0	0	0%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	4	100%	34	28	-18%	153	49	-68%	42	0	0%	0	0	0%
1.4	качество обслуживания	36	9	-75%	3	0	-100%	0	0	0%	3	19	0%	0	0	0%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	53	13	-75%	4	16	300%	0	0	0%	5	4	0%	0	0	0%
1.6	прочее	28	10	-64%	250	112	-55%	223	73	-67%	144	29	0%	21	3	0%
2	Жалобы	51	28	-45%	138	52	-62%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	43	21	-51%	138	52	-62%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.3	качество электрической энергии	3	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.4	осуществление технологического присоединения	5	5	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.5	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.6	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.8	прочее	0	2	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3	Заявка на оказание услуг	883	231	-74%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.1	по технологическому присоединению	165	34	-79%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	291	60	-79%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	231	59	-74%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.4	прочее	196	78	-60%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	ГПРП, ОГЭЭ	Пункт очного обслуживания	г. Радужный, 1 мкр., д.15	(34668) 3-31-68	Пн-Пт: 08:00-17:00 Сб, Вс: выходной	7	8	9	10	11
1							228			

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(34668) 39676
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	324
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	324
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1

4.4 Категория обращений , в которой зарегистрировано наибольшее число обращений

Вид обращения	Категория с наибольшим числом обращений
Обращений всего	Прочее (разъяснение информации, касающейся деятельности предприятия)
Обращение содержащее жалобу	Качество услуг по передаче электрической энергии
Обращение содержащее заявку	Прочее (повторное включение, отключение электроснабжения и прочее)

4.5 Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю

ОАО «РГЭС», осуществляет следующие дополнительные виды услуг (помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций):

1. Испытание диэлектрических перчаток, бот, калош повышенным напряжением (1 пара)
2. Испытание слесарного инструмента с изолирующими рукоятками повышенным напряжением
3. Профилактические испытания (полный объем работ) трансформаторного масла (1 проба)
4. Хроматографический анализ трансформаторного масла (1 анализ)
5. Анализ влагосодержания трансформаторного масла (1 анализ)
6. Испытание изолирующей штанги повышенным напряжением до 110кВ (единица средств защиты)
7. Испытание изолирующей штанги повышенным напряжением до 35 кВ включительно (единица средств защиты)
8. Испытание измерительной штанги повышенным напряжением до 110кВ (единица средств защиты)
9. Испытание комплекта указателя высокого напряжения 2-6кВ для фазировки с неоновой лампой повышенным напряжением (1 комплект указателя)
10. Испытание указателей напряжения повышенным напряжением 6-100кВ включительно (единица средств защиты)
11. Испытание указателей напряжения повышенным напряжением до 1000В включ. (единица средств защиты)
12. Испытание изолирующих клещей повышенным напряжением 2-35кВ (единица средств защиты)
13. Испытание изолирующих клещей повышенным напряжением до 1000 В включ. (единица средств защиты)
14. Испытание электроизмерительных клещей повышенным напряжением 2-10кВ (единица средств защиты)
15. Испытание электроизмерительных клещей повышенным напряжением до 1000В включительно (единица средств защиты)

Уважаемый клиент! Повышение качества обслуживания клиентов - одно из главных направлений деятельности ОАО «РГЭС». Пожалуйста, заполните предлагаемую ниже анкету. Анкетирование является анонимным и направлено на улучшение деятельности организации. Ваше мнение обязательно будет учтено в дальнейшей деятельности!

АНКЕТА

Вы планируете воспользоваться (пользуетесь) услугами организации как:

- юридическое лицо частное лицо предприниматель

Укажите наиболее удобный для Вас канал взаимодействия с сетевой организацией:

- лично через пункт обслуживания потребителей телефон почта эл. почта прочее

Укажите, за информацией по какому вопросу Вы обратились в пункт обслуживания потребителей:

- технологическое присоединение передача электрической энергии
 дополнительные платные услуги коммерческий учет электрической энергии
 энергосбережение прочее

Оцените полноту и достаточность информации, представленной на сайте по интересующим Вас вопросам:

- полностью достаточная недостаточная не могу оценить
 скорее достаточная полностью недостаточная

1. Оцените степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по передаче электрической энергии по 5-балльной системе (5 баллов — полностью удовлетворен, 4 - вполне удовлетворен, 3 - не вполне удовлетворен, 2 - не удовлетворен, 1 балл – совсем не удовлетворен):

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	
Качество электрической энергии	
Надежность энергоснабжения	
Компетентность и вежливость сотрудников	
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	

2. Какие из данных критериев лично Вы считаете самыми важными (распределите по степени важности от 1 (наиболее важный) до 5 (наименее важный)):

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	
Качество электрической энергии	
Надежность энергоснабжения	
Компетентность и вежливость сотрудников	
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	

3. Оцените степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по технологическому присоединению по 5-балльной системе (5 баллов — полностью удовлетворен, 4 — вполне удовлетворен, 3 — не вполне удовлетворен, 2 — неудовлетворен, 1 балл — совсем неудовлетворен):

Стоимость услуг по ТП	
Сроки осуществления ТП	
Компетентность и вежливость сотрудников	
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	

4. Какие из данных критериев лично Вы считаете самыми важными (распределите по степени важности от 1 (наиболее важный) до 5 (наименее важный)):

Стоимость услуг по ТП	
Сроки осуществления ТП	
Компетентность и вежливость сотрудников	
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	

Мы будем благодарны, если Вы напишете свои пожелания по улучшению качества обслуживания клиентов:

4.8 Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей

Реагирование на жалобы и обращения, обеспечение обратной связи.

Установка стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в пункте обслуживания потребителей.

Организация личного кабинета на официальном сайте ОАО «РГЭС» для организации обратной связи.

О Т Ч Е Т

по изучению мнения потребителей о качестве обслуживания за 2017 год

По результатам проведенного анкетирования потребителей можно сделать следующие выводы:

1. Воспользовались услугами организации как:

- - юридическое лицо — 43%,
- - предприниматель - 43%
- - частное лицо - 14%

2. Выбрали наиболее удобный канал взаимодействия с сетевой организацией:

- электронная почта — 70%
- телефон - 20%
- лично через пункт обслуживания потребителей — 5%
- почта — 5 %

3. В пункт обслуживания потребителей обратились за информацией по вопросу:

- передача электрической энергии - 59%
- технологическое присоединение - 28%
- коммерческий учет электрической энергии — 13%

4. Оценили полноту и достаточность информации, представленной на сайте по интересующим вопросам:

- полностью достаточная - 63%
- не смогли оценить — 30%
- недостаточная - 7%

5. Оценили степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по передаче электрической энергии по 5-балльной системе (средний балл):

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	3,6
Качество электрической энергии	4,4
Надежность энергоснабжения	4,4
Компетентность и вежливость сотрудников	4
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	3,6

6. По степени важности данных критериев потребители посчитали самыми важными:

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	1
Надежность энергоснабжения	2
Качество электрической энергии	3
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	4
Компетентность и вежливость сотрудников	5

7. Оценили степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по технологическому присоединению по 5-балльной системе (средний балл):

Стоимость услуг по ТП	4,1
Сроки осуществления ТП	4,2
Компетентность и вежливость сотрудников	4,2
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	3,7
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	3,8

8. По степени важности данных критериев потребители посчитали самыми важными:

Сроки осуществления ТП	1
Стоимость услуг по ТП	2
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	3
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	3
Компетентность и вежливость сотрудников	4

