

ИНФОРМАЦИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ.

Общество с ограниченной ответственностью «МегионЭнергоНефть»

за 2016 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители)

Показатели		Год	
		2015	2016
Количество потребителей		139	140
Уровень напряжения	ВН	0	0
	СН1	2	2
	СН2	94	92
	НН	43	46
Категория надежности потребителей	Первая	0	0
	Вторая	0	0
	Третья	139	140
Тип потребителей	Физические лица	40	41
	Юридические лица	99	99

1.2. Количество точек поставки

Показатели		Год	
		2015	2016
Количество точек поставки	Физические лица	40	41
	Юридические лица	281	330
Точки поставки, оборудованные приборами учета электрической энергии	Физические лица	40	41
	Юридические лица	276	325
Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	Физические лица	0	0
	Юридические лица	59	64
Вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома		0	0
Бесхозные объекты электросетевого хозяйства		0	0

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

п/п	Показатели	Значение показателя		
		2015 год	2016 год	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности нарушения электроснабжения потребителей (Псаиди)	0,475233645	0,673719677	141,8%
	ВН (110 кВ и выше)			
	СН1 (35-60 кВ)			
	СН2 (1-20 кВ)	0,475233645	0,673719677	141,8%
	НН (до 1 кВ)			
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Псаифи)	1,732283465	2,621428571	151,3%
	ВН (110 кВ и выше)			
	СН1 (35-60 кВ)			
	СН2 (1-20 кВ)	1,732283465	2,621428571	151,3%
	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) (Псаиди, план)			
	ВН (110 кВ и выше)			
	СН1 (35-60 кВ)			
	СН2 (1-20 кВ)			
	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) (Псаифи, план)			
	ВН (110 кВ и выше)			
	СН1 (35-60 кВ)			
	СН2 (1-20 кВ)			
	НН (до 1 кВ)			
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			

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/п	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, ПСАIDI				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, ПСАIFI				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), ПСАIDI, план				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), ПСАIFI, план				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	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН	ВН	СН-1	СН-2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	СР 1																	-	-
2	СР 2																	-	-
3	СР 3																	-	-
4	СР 4																	-	-
5	СР 5			0,67371968				2,6214286				0				0		-	-
6	СР 6																	-	-
7	СР 7																	-	-
8	СР 8																	-	-
	Всего по сетевой организации			0,67371968				2,6214286				0				0		-	-

4. Качество обслуживания

4.1 Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

п/п	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		
		2 015	2016	Динамика изменения показателя	2 015	2016	Динамика изменения показателя	2 015	2016	Динамика изменения показателя	2 015	2016	Динамика изменения показателя	2 015	2016	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:	0	11	0%	0	0	0%	0	0	0%	126	128	102%	0	0	0%
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	1	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.2.	осуществление технологического присоединения	0	10	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	126	128	102%	0	0	0%
1.4.	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
1.6.	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.	Жалобы	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.2.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.3.	качество электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.4.	осуществление технологического присоединения	0	0	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 потребителей	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.7.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.8.	прочее (указать)	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.	Заявка на оказание услуг	3	33	1100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.1.	по технологическому присоединению	3	33	1100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.4.	прочее (указать)	0	0	0%	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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Общество с ограниченной ответственностью "МегионЭнергоНефть"	Административное здание	628684, Автономный округ Ханты-Мансийский автономный округ - ЮГРА, г.Мегион, ул.Заречная, 26	приемная т/ф (34643)41959, (34643) 41594, Energy@mng.slavneft.ru	рабочие дни с 08.00 до 12 часов с 13.00 до 17.00 часов	Технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам к электрическим сетям ООО "МЭН". Недискриминационный доступ к услугам по передаче электрической энергии и оказание этих услуг.	11	15	5	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-34643-4-15-49, 4-15-46,4-19-70
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
2.1.	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.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, 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.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего - "коммерческий учет электрической энергии".

Обращений, содержащих жалобу не поступало.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг - "по технологическому присоединению".

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций нет.

4.6. Социально уязвимых групп населения нет.

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

п/п	Тема опросов	Результат опроса	
1	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	26
		нет	0
2	Консультации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялись в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	26
		нет	0
3	Укажите наиболее удачный для Вас способ подачи заявок:	Очное обслуживание (личный контакт)	15
		С использованием телефонной связи (заочное обслуживание)	2
		С использованием сети Интернет (заочное обслуживание)	7
		С использованием почтовой связи (заочное обслуживание)	3
4	Указана информация о сетевой организации в договоре энергоснабжения, заключенном Вами с гарантирующим поставщиком или энергосбытовой организации?	да	26
		нет	0
5	В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	0
		нет	26
6	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в сетевую организацию?	да	0
		нет	26
7	Знаете ли Вы, куда обращаться в случае внезапного отключения электрической энергии?	да	26
		нет	0
8	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	26
		нет	0
9	Укажите наиболее удачный для Вас способ взаимодействия с сетевой организацией:	Очное обслуживание (личный контакт)	16
		С использованием телефонной связи (заочное обслуживание)	9
		С использованием сети Интернет (заочное обслуживание)	3
		С использованием почтовой связи (заочное обслуживание)	1

4.9. Информация по обращению потребителей

п/п	Идентификационный номер	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащих жалобу							Обращения потребителей, содержащих заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				Очная форма	Заочная форма с использованием телефонной связи	Электронная форма с использованием сети Интернет	Письменная форма с использованием почтовой связи	Прочее	оказание услуг по передаче электрической энергии	осуществление технологического присоединения	коммерческий учет электрической энергии	качество обслуживания	техническое обслуживание электросетевых объектов	прочее (указать)	качество услуг по передаче электрической энергии	качество электрической энергии	осуществление технологического присоединения	коммерческий учет электрической энергии	качество обслуживания потребителей	техническое обслуживание электросетевых объектов	прочее (указать)	по технологическому присоединению	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	организация коммерческого учета электрической энергии	прочее (указать)	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращений	Планируемые мероприятия по результатам обращений	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
		2016	2016	10	0	0	0	128	1	10	128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	1	0	0	139	0	0	0	0	