

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «УАЗ»

за 2016 год

1. Общая информация о сетевой организации

Уровни напряжения	2015 год		2016 год		Динамика
	Количество потребителей		Количество потребителей		
	Юридические лица	Физические лица	Юридические лица	Физические лица	
СН2	6	0	8	0	133%
НН	0	0	1	0	100%

Примечание: Разделения потребителей по категориям надежности нет.

Количество точек поставки

Год	Количество точек поставки	Динамика
2015	9	122%
2016	11	

Примечание: Все точки поставки оборудованы приборами учета электрической энергии.

Длина кабельных линий

Год	ВЛ			КЛ			Динамика
	ВН	СН2	НН	ВН	СН2	НН	
2014	1,12	-	14,8	-	143,3	0	100%
2015	1,12	-	14,8	-	143,3	0	

км

Количество подстанций

Год	Однотрансформаторная подстанция			Двухтрансформаторная подстанция			Динамика
	ВН	СН2	НН	ВН	СН2	НН	
2014	-	61	-	1	59	-	100%
2015	-	61	-	1	59	-	

шт

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Тип оборудования	2015 год	2016 год	Динамика
Здания	70%	75%	107%
Сооружения	55%	62%	112%
Машины и оборудование	60%	63%	105%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016 (текущий год)	Динамика изменения
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIDI})			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0

2.2		СН1 (35-60 кВ)			
2.3		СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
2.4		НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) (ПСАIDI, план)				
3.1		ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
3.2		СН1 (35-60 кВ)			
3.3		СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
3.4		НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) (ПСАIFI, план)				
4.1		ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
4.2		СН1 (35-60 кВ)			
4.3		СН2 (1-20 кВ)	0	0	0
4.4		НН (до 1 кВ)	0	0	0

5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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

У сетевой организации отсутствует рейтинг структурных единиц по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

Информация о наличии объема максимальной резервируемой мощности: 1129 кВт

В 2016 году ООО «УАЗ» не производило мероприятий в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	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	ООО «УАЗ»	Смешенный	432034, г. Ульяновск, Московское шоссе, д.92	Тел. 40-90-22, gv.funk@solle rs-auto.com	с 8.00 час. до 17.00 час.	Передача электрической энергии	0	5	0	нет

В 2016 году наибольшее число обращений поступило в части подачи заявок на оказание услуг по технологическому присоединению.

Дополнительные услуги, оказываемые потребителям, помимо услуг, указанных в Едином стандарте качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций не оказывались.

Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

- в помещении офиса обслуживания потребителей обеспечено наличие питьевой воды, аптечки;
- на стоянке автотранспорта организованы парковочные места для инвалидов;
- пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан обслуживаются вне очереди.

С целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания ООО «УАЗ» проводило опрос клиентов.

При проведении анкетирования проводилась оценка качества обслуживания потребителей ООО «УАЗ». В 2016 году было проанкетировано 8 потребителей, которым непосредственно передавались анкеты. Средний балл составил 3,9 в том числе по основным критериям.

Критерии оценки	Ср. оценка*
Культура общения сотрудников	4,0
Оперативность решения возникающих вопросов	4,5
Квалифицированность персонала в ответах на возникающие вопросы	3,5
Оценка предоставляемых услуг по вопросам передачи электроэнергии	4,6
Оценка деятельности услуг по вопросам технологического присоединения	3,0
Оценка деятельности предприятия по передаче электроэнергии	4,0

*(оценка по 5-х бальной шкале: 1- минимальная оценка, 5- максимальная оценка)

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

И	Наименование мероприятия	Сроки исполнения
	1. Ремонт кабельной линии	2016 г.
	2. Ремонт воздушной линии	2016 г.
	3. Ремонт трансформаторной подстанции (54 шт)	2016 г.
	4. Ремонт кабельной перемычки (2 шт)	2016 г.
	5. Точечный ремонт и ППР (147 позиций)	2016 г.
	6. Ремонт распределительного устройства (33 шт)	2016 г.

Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

N	Наименование	Единица измерения	
1	<p>Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:</p> <p>Номер телефона по вопросам энергоснабжения:</p> <p>Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:</p>	номер телефона	<p>40-90-22</p> <p>42-63-45</p>
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	12
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	12
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	нет
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	Без ожидания
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	5

Информация по обращениям потребителей.

N		Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения		
1	2			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
				Форма обращения					Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу						Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг			Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения		
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	1	10.03.2016 20.06.2016 18.07.2016 19.08.2016 05.09.2016 14.10.2016 20.10.2016 25.10.2016 07.11.2016 25.11.2016 30.11.2016 12.12.2016	12						9												3				12			12		

