

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «УАЗ»

за 2017 год

1. Общая информация о сетевой организации

Уровни напряжения	2016 год		2017 год		Динамика
	Количество потребителей		Количество потребителей		
	Юридические лица	Физические лица	Юридические лица	Физические лица	
СН2	8	0	9	0	112%
НН	1	0	1	0	100%

Примечание: Разделения потребителей по категориям надежности нет.

Количество точек поставки

Год	Количество точек поставки	Динамика
2016	11	127%
2017	14	

Примечание: Все точки поставки оборудованы приборами учета электрической энергии.

Длина кабельных линий

Год	ВЛ			КЛ			Динамика
	ВН	СН2	НН	ВН	СН2	НН	
2016	1,12	-	14,8	-	143,3	0	100%
2017	1,12	-	14,8	-	143,3	0	

км

Количество подстанций

Год	Однотрансформаторная подстанция			Двухтрансформаторная подстанция			Динамика
	ВН	СН2	НН	ВН	СН2	НН	
2016	-	61	-	1	59	-	100%
2017	-	61	-	1	59	-	

шт

Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Тип оборудования	2016 год	2017 год	Динамика
Здания	75%	77%	103%
Сооружения	62%	66%	106%
Машины и оборудование	63%	64%	102%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2016	2017 (текущий год)	Динамика изменения
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _{САИДИ})	^	^	
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0,00	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П _{САИФИ})			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0	0,00	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) (PSAIDI, 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) (PSAIFI, 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: 1824 кВт

В 2017 году ООО «УАЗ» не производило мероприятий в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ		550						
		ВЛ		550						
	Нет	КЛ		550						
		ВЛ		550						
750	Да	КЛ		550						
		ВЛ		550						
	Нет	КЛ		550						
		ВЛ		550						
1000	Да	КЛ		550						
		ВЛ		550						
	Нет	КЛ		550						
		ВЛ		550						
1250	Да	КЛ		550						
		ВЛ		550						
	Нет	КЛ		550						
		ВЛ		550						

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 2017 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 пунктов 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 2017 году было проанкетировано 8 потребителей, которым непосредственно передавались анкеты. Средний балл составил 3,12 по 4-х балльной шкале, в том числе по основным критериям.

Критерии оценки	Ср. оценка*
Культура общения сотрудников при выполнении работ	3,2
Компетентность/грамотность сотрудников в ответ на возникающие вопросы	3,1
Оперативность решения возникающих вопросов	3,1
Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайной ситуации/аварии	3,2
Оценка предоставляемых услуг по вопросам передачи электроэнергии	3,1
Частота отключений электроэнергии	3,2
Продолжительность отключений электроэнергии	3,2
Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	3,1
Оценка предоставляемых услуг по вопросам технологического подключения	3,0
Оценка деятельности предприятия по передаче электрической энергии	3,0

*(оценка по 4-х балльной шкале: 1- минимальная оценка, 4- максимальная оценка)

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

И Наименование мероприятия	Сроки исполнения
1. Ремонт кабельной линии	2017 г.
2. Ремонт воздушной линии	2017 г.
3. Ремонт трансформаторной подстанции (79 шт)	2017 г.
4. Ремонт главной понизительной подстанции (3 шт)	2017 г.
5. Точечный ремонт и ППР (89 позиций)	2017 г.
6. Ремонт распределительного устройства (47 шт)	2017 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>	<p>номер телефона Энергоснабжения, Телефон, по вопросам энергоснабжения</p>	<p>40-90-22</p> <p>42-63-45</p>
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	13
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	13
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					Форма обращения							Обращения							Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг							Факт получения потребителем ответа							Мероприятия по результатам обращения						
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																		
1	1	08.02.2017 15.03.2017 17.04.2017 15.05.2017 23.05.2017 27.07.2017 02.08.2017 25.08.2017 18.10.2017 08.11.2017 20.11.2017 28.11.2017 14.12.2017			13						10											3					13			13																				