

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг

ООО «УАЗ»

за 2015 год

### 1. Общая информация о сетевой организации

Уровни напряжения	2014 год		2015 год		Динамика
	Количество потребителей		Количество потребителей		
	Юридические лица	Физические лица	Юридические лица	Физические лица	
СН2	4	0	6	0	150%
НН	0	0	0	0	100%

Примечание: Разделения потребителей по категориям надежности нет.

#### Количество точек поставки

Год	Количество точек поставки	Динамика
2014	6	150%
2015	9	

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	2014 год	2015 год	Динамика
Здания	68%	70%	116,6%
Сооружения	54%	55%	101,9%
Машины и оборудование	58%	60%	103,5%

### 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014	2015 (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 2015 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 2015 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 2015 году было проанкетировано 6 потребителей, которым непосредственно передавались анкеты. Средний балл составил 3,67 в том числе по основным критериям.

Критерии оценки	Ср. оценка*
Культура общения сотрудников	3,5
Оперативность решения возникающих вопросов	4,5
Квалифицированность персонала в ответах на возникающие вопросы	3,0
Оценка предоставляемых услуг по вопросам передачи электроэнергии	4,1
Оценка деятельности услуг по вопросам технологического присоединения	3,0
Оценка деятельности предприятия по передаче электроэнергии	3,9

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

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

<b>И</b>	<b>Наименование мероприятия</b>	<b>Сроки исполнения</b>
	1. Ремонт кабельной линии	2015 г.
	2. Ремонт воздушной линии	2015 г.
	3. Ремонт трансформаторной подстанции (38 шт)	2015 г.
	4. Ремонт кабельной перемычки (2 шт)	2015 г.
	5. Точечный ремонт и ППР (99 позиций)	2015 г.
	6. Ремонт распределительного устройства (24 шт)	2015 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	8
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	8
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			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
1	1	02.03.2015 25.05.2015 18.06.2015 14.08.2015 30.09.2015 20.11.2015		8					6											2				8			8	