



МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ "УЛЬЯНОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЭЛЕКТРОСЕТЬ"

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг «Ульяновская городская электросеть» за 2022 год

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

| | | |
|---|---------------------------|--------------|
| Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (юридические лица) | | 632 |
| Точки поставки (юридические лица) | уровень напряжения НН | 11139 |
| Точки поставки (юридические лица) | уровень напряжения СН2 | 4895 |
| Точки поставки (юридические лица) | уровень напряжения ВН | 3 |
| Количество приборов учета электрической энергии в точках поставки (юридические лица) | | 13959 |
| Без приборов учета электрической Энергии (юридические лица) | | 2078 |
| Количество точек поставки (физические лица) | уровень напряжения НН | 26677 |
| Количество точек поставки (физические лица) , оборудованных приборами учета электрической энергии | | 21958 |
| в т.ч. дистанционно: | | 4562 |
| Количество точек поставки (физические лица) , без приборов учета электрической энергии | | 157 |

1.2. Информация об объектах электросетевого хозяйства МУП "УльГЭС"

| № п/п | Характеристики и (или) условия деятельности сетевой организации | Значение характеристики |
|-------|---|--|
| 1 | Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП), км | 3246 |
| 1.1 | Протяженность кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении, км | 2391 |
| 2 | Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), % | 73 |
| 3 | Максимальной за год число точек поставки, шт. | 42714 |
| 4 | Число разъединителей и выключателей, шт.: в том числе: МВ и ВВ ВН РВ, РЛНД | 8328 557+217 3939 3615 |
| 5 | Средняя летняя температура, °С | 18,8 |
| 6 | Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaidi | 5 |
| 7 | Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaifi | 4 |

| Наименование | | Количество 2021 г | Количество 2022 г | Соотношение 2021 к 2022 гг, % |
|------------------|----|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| Всего РП, ТП, ПП | шт | 991 | 992 | 0,10 |
| в том числе: | | | | |
| РП | шт | 50 | 51 | 2 |
| ТП | шт | 894 | 895 | 0,11 |
| ПП | шт | 47 | 46 | -2,13 |
| ВЛ 6-10 кВ | км | 171,37 | 171,37 | 0 |
| ВЛ 0,4 кВ | км | 675,795 | 683,885 | 1,20 |
| КЛ 6-10 кВ | км | 1 293,721 | 1 302,770 | 0,70 |
| КЛ 0.4 кВ | км | 1 081,177 | 1 088,157 | 0,65 |
| Всего ВЛ, КЛ | км | 3 222,06 | 3 246,18 | 0,75 |

1.3. Информация об износе электросетевого хозяйства МУП "УЛЬГЭС"

| Наименование | | Износ 2021 г | Износ 2022 г | Соотношение 2021 к 2022 гг, % |
|--|----------------|--------------|--------------|-------------------------------------|
| Общий износ | | 58,80 | 61,85 | 5,18 |
| Здания | | 63,37 | 66,48 | 4,91 |
| здания РП, ТП | | 68,57 | 71,84 | 4,77 |
| Передаточные устройства | КЛ и ВЛ | 51,96 | 54,19 | 4,28 |
| | в/в ВЛ | 62,76 | 67,36 | 7,32 |
| | в/в кабели | 53,17 | 55,32 | 4,04 |
| | н/в ВЛ | 47,55 | 61,85 | 5,18 |
| | н/в кабели | 49,26 | 66,48 | 4,91 |
| Силовые машины и оборудование | тр-ры | 57,16 | 71,84 | 4,77 |
| оборудов ТП и РП | | 57,49 | 54,19 | 4,28 |
| Транспортные средства | | 98,33 | 67,36 | 7,32 |
| Прочие | | 95,16 | 55,32 | 4,04 |

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

| N | Показатель | Значение показателя, годы | | | | |
|-----|--|---------------------------|--------|--------|--------|--|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Динамика изменения показателя (%) |
| 1 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 7 |
| 1 | Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI}) | 0,8649 | 1,3934 | 1,4651 | 0,7623 | -92,18 |
| 1.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | | | |
| 1.2 | СН1 (35-60 кВ) | | | | | |
| 1.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,1038 | 0,1288 | 0,1771 | 0,1083 | -63,53 |
| 1.4 | НН (до 1 кВ) | 0,7432 | 1,2392 | 1,2564 | 0,6439 | -95,12 |

| | | | | | | |
|-----|---|---------|--------|--------|---------|---------|
| 2 | Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI}) | 0,6432 | 0,8087 | 0,8572 | 0,5068 | -69,12 |
| 2.1 | ВН(110кВ и выше) | | | | | |
| 2.2 | СН1 (35-60 кВ) | | | | | |
| 2.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,0817 | 0,0795 | 0,1001 | 0,0781 | -28,17 |
| 2.4 | НН (до 1 кВ) | 0,5504 | 0,7140 | 0,7414 | 0,4224 | -75,52 |
| 3 | 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) (Π_{SAIDI} , план) | 4,0275 | 3,6546 | 3,4404 | 1,7553 | -96,00 |
| 3.1 | ВН(110кВ и выше) | | | | | |
| 3.2 | СН1 (35-60 кВ) | | | | | |
| 3.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,2389 | 0,3606 | 0,3534 | 0,2629 | -34,42 |
| 3.4 | НН (до 1 кВ) | 3,7653 | 3,2564 | 3,0503 | 1,4462 | -108,04 |
| 4 | 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) (Π_{SAIFI} , план) | 0,78841 | 0,7937 | 0,6952 | 0,33394 | -108,18 |
| 4.1 | ВН (110 кВ и выше) | | | | | |
| 4.2 | СН1 (35-60 кВ) | | | | | |
| 4.3 | СН2 (1-20 кВ) | 0,0470 | 0,0720 | 0,0750 | 0,0489 | -53,37 |
| 4.4 | НН (до 1 кВ) | 0,7366 | 0,7136 | 0,6126 | 0,2805 | -118,40 |
| 5 | Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | нет | нет | нет | нет | - |
| 5.1 | В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки | нет | нет | нет | нет | - |

2.2. Показатели средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг и показателя средней частоты прекращений передачи электрической энергии потребителям услуг сетевой организации по итогам 2022 года

| № п/п | Наименование составляющей показателя | Составляющая показателя |
|-------|--|-------------------------|
| 1 | Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки потребителей услуг сетевой организации, шт. | 42714 |
| 2 | Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (Π_{saidi}), час | 0,76232 |
| 3 | Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (Π_{saifi}), шт. | 0,50684 |

2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

В 2022 году на предприятии в рамках ремонтной программой, нового строительства и реконструкции:

- произведена замена оборудования в 21 трансформаторных подстанциях;
- реконструировано 15 трансформаторных подстанций;
- произведен капитальный ремонт 38 масляных выключателей и 27 силовых трансформаторов;
- отремонтировано более 15 километров воздушных линий электропередач в районах города;
- смонтировано более 10 км проводов СИП-2. В настоящее время 99,7% воздушных линий электропередач 0,4 кВ и 72% воздушных линий электропередач 6-10 кВ выполнено проводом СИП;
- проложены вновь более 5 км низковольтных и высоковольтных кабельных линий.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

В соответствии с РД 34.20.185-94 (Инструкция по проектированию городских электрических сетей), "центр питания городской сети" - это электростанция или подстанция, от которой электрическая энергия распределяется по сети. Кроме того, в соответствии с ГОСТ 13109-97, "центр питания" — это распределительное устройство генераторного напряжения электростанции или распределительное устройство вторичного напряжения понизительной подстанции энергосистемы, к которым присоединены распределительные сети данного района. Указанный ГОСТ заменен на ГОСТ 32144-2013, в котором данное определение отсутствует.

Таким образом, учитывая названные определения, центры питания (электростанции и понизительной подстанции 110/10(6) кВ) на балансе МУП "УльГЭС" отсутствуют.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчётном периоде:

- Контроль соблюдения сроков подготовки и выдачи заявителям проектов договоров об осуществлении технологического присоединения и технических условий.
- Контроль соблюдения сроков выполнения мероприятий по технологическому присоединению.

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

3.3.1. Показатели качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в отчётном периоде

| Показатель | Число, шт. |
|---|------------|
| 1 | 2 |
| Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ($N_{\text{заяв_тпр}}$) | 810 |
| Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. ($N^{\text{нс}}_{\text{заяв_тпр}}$) | 0 |
| Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($\Pi_{\text{заяв_тпр}}$) | 1 |

3.3.2. Показатели качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к сети в отчётный период

| Показатель | Число, шт. |
|--|------------|
| 1 | 2 |
| Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ($N_{\text{сд_тпр}}$) | 430 |
| Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. ($N^{\text{нс}}_{\text{сд_тпр}}$) | 0 |
| Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{\text{нс_тпр}}$) | 1 |

3.3.3. Показатели соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации в отчётный период

| Показатель | Значение |
|---|-------------------------|
| 1 | 2 |
| Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. (Nн тпр) | Число, шт. |
| | 0 |
| Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. (Nочз тпр) | Количество, десятки шт. |
| | 109 |
| Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации (Пнпа тпр) | 1 |

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 | | | | | | | | | | | | | | | Все го |
|---|--|--|-----------------|----------------------------------|--|-----------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------|----------------------------------|------------------|-----------------|----------------------------------|---|-----------------|----------------------------------|--------|
| | | до 15 кВт включительно | | | свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно | | | свыше 150 кВт и менее 670 кВт | | | не менее 670 кВт | | | объекты по производству электрической энергии | | | |
| | | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | N-1 | N (текущий год) | Динамика изменения показателя, % | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки | 629 | 747 | 19 | 222 | 260 | 17 | 51 | 59 | 16 | 5 | 27 | 440 | 0 | 0 | - | 1093 |
| 2 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 500 | 489 | -2 | 164 | 155 | -5 | 32 | 47 | 47 | 5 | 13 | 160 | 0 | 0 | - | 704 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|-----|-----|----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|---|-----|
| 3 | Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе: | 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 |
| 3.2 | по вине сторонних лиц | 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 | 10 | 14 | 40 | 12 | 16 | 33 | 13 | 17 | 31 | 14 | 17 | 21 | 0 | 0 | - | 15 |
| 5 | Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 447 | 410 | -8 | 117 | 108 | -8 | 13 | 26 | 100 | 2 | 5 | 150 | 0 | 0 | - | 549 |
| 6 | Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки | 350 | 403 | 15 | 90 | 84 | -7 | 11 | 15 | 36 | 2 | 2 | - | 0 | 0 | - | 504 |
| 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: | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |
| 7.1 | по вине сетевой организации | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |
| 7.2 | по вине заявителя | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 |
| 8 | Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней | 166 | 173 | 4 | 264 | 332 | 26 | 442 | 287 | -35 | 278 | 754 | - | 0 | 0 | - | 259 |

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации - на официальном сайте предприятия имеется интерактивный калькулятор для расчета стоимости технологического присоединения:

https://www.ulges.ru/tech_connect/cost_calculator.php.

4. Качество обслуживания ЦОК

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.

| N | Категории обращений потребителей | Очная форма | | | Заочная форма с использованием телефонной связи | | | Электронная форма с использованием сети Интернет | | | Письменная форма с использованием почтовой связи | | | Прочее | | |
|-----|--|---------------|---------------|-------------------------------|---|---------------|-------------------------------|--|---------------|-------------------------------|--|---------------|-------------------------------|---------------|---------------|----------------------------------|
| | | N-1 | N | Динамика изменения показателя | N-1 | N | Динамика изменения показателя | N-1 | N | Динамика изменения показателя | N-1 | N | Динамика изменения показателя | N-1 | N | Динамика изменения показателя, % |
| | | (текущий год) | (текущий год) | , % | (текущий год) | (текущий год) | , % | (текущий год) | (текущий год) | , % | (текущий год) | (текущий год) | , % | (текущий год) | (текущий год) | , % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Всего обращений потребителей, в том числе: | 3246 | 2800 | 86,3 | 0 | 5 | - | 9870 | 5891 | 59,69 | 2279 | 4656 | 204,3 | 0 | 1669 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 51 | 15 | 29,4 | 0 | 0 | - | 140 | 387 | 276,4 | 16 | 31 | 193,8 | 0 | 9 | - |
| 1.2 | Осуществление технологического присоединения | 1209 | 1216 | 100,8 | 0 | 3 | - | 1971 | 2012 | 102,1 | 17 | 157 | 923,5 | 0 | 8 | - |
| 1.3 | Коммерческий учет электрической энергии | 319 | 278 | 87,1 | 0 | 0 | - | 903 | 340 | 37,7 | 773 | 922 | 119,3 | 0 | 611 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | 2 | 4 | 200 | 0 | 0 | - | 7 | 7 | - | 4 | 1 | 25 | 0 | 4 | - |
| 1.5 | Техническое обслуживание электросетевых объектов | 275 | 195 | 70,9 | 0 | 0 | - | 561 | 203 | 36,2 | 57 | 116 | 203,5 | 0 | 18 | - |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|--|---|-------|---|---|---|------|---------------------------|-------|------|---------------------------|--------|---|------|---------------------------|
| 1.6 | Прочее (указать) | 1390 | 1092 | 78,6 | 0 | 2 | - | 6288 | 2942 | 46,8 | 1412 | 3429 | 242,8 | 3 | 1024 | 34133,3 |
| | | Оплата, восстановление наружного освещения, согласование, благоустройство, выделение спецтехники | Восстановление наружного освещения, восстановление технической документации, согласование, благоустройство, выделение спецтехники | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Жалобы | 7 | 15 | 214,3 | 0 | 0 | - | 825 | 31 | 3,8 | 40 | 30 | 75 | 0 | 15 | - |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - | 13 | 6 | 46,2 | 2 | 10 | 500 | 0 | 5 | - |
| 2.2 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 2 | - | 0 | 0 | - |
| 2.3 | качество электрической энергии | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - | 0 | 2 | - | 0 | 0 | - |
| 2.4 | Осуществление технологического присоединения | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - | 2 | 3 | 150 | 0 | 2 | - | 0 | 2 | - |
| 2.5 | Коммерческий учет электрической энергии | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - | 17 | 4 | 23,5 | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - |
| 2.6 | качество обслуживания | 0 | 5 | - | 0 | 0 | - | 0 | 2 | - | 38 | 1 | 2,6 | 0 | 3 | - |
| 2.7 | Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 1 | - | 0 | 0 | - | 0 | 2 | - | 0 | 2 | - | 0 | 4 | - |
| 2.8 | прочее (указать) | 0 | 6 | - | 0 | 0 | - | 0 | 14 | - | 0 | 10 | - | 0 | 1 | - |
| | | | Работа уличного освещения | | | | | | Работа уличного освещения | | | Работа уличного освещения | | | | Работа уличного освещения |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 3246 | 2412 | 74,3 | 0 | 5 | - | 9870 | 3275 | 33,2 | 2279 | 1160 | 50,9 | 0 | 375 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 1295 | 1145 | 88,4 | 0 | 3 | - | 1945 | 2010 | 103,3 | 6 | 148 | 2466,7 | 0 | 2 | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 195 | 21 | 10,8 | 0 | 0 | - | 576 | 494 | 85,8 | 404 | 74 | 18,3 | 0 | 18 | - |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|------|---|------------------------------------|---|---|---|-------|---|---|--------|---|---|---|
| 3.3 | Организация коммерческого учета электрической энергии | 8 | 240 | 3000 | 0 | 0 | - | 182 | 212 | 116,5 | 22 | 658 | 2990,9 | 0 | 348 | - |
| 3.4 | Прочее (указать) | 1748 | 1006 | 57,6 | 0 | 2 | - | 7167 | 559 | 7,8 | 1847 | 280 | 15,2 | 0 | 7 | - |
| | | согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации | согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов | | | Восстановление наружного освещения | | согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации | согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов | | согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов | согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов | | согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов | согласование, включение/отключение э/э, восстановление технической документации, направление специалистов | |

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

| 1 | Офис обслуживания | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде | Среднее время на обслуживание потребителей | Среднее время на обслуживание потребителей | Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания |
|---|---|-----------------------------|---------------------------------|---|-----------------|--|---|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Центр обслуживания клиентов | Пункт обслуживания клиентов | г.Ульяновск, ул.Минаева, 46 | 27-49-22 27-49-23 | С 8-00 до 17-00 | Услуги, не предусмотренные Едиными стандартами, в пунктах обслуживания | 2800 | Не более 10 минут | Не более 10 минут | нет |
| 2 | Служба реализации электрической энергии | Пункт обслуживания клиентов | г.Ульяновск, ул. Вокзальная, ба | 27-48-93 | С 8-00 до 17-00 | Едиными стандартами, в пунктах обслуживания | | Не более 10 минут | Не более 10 минут | нет |
| 3 | Заволжский РЭС | | ул.40-летия Октября, 5 | 52-04-54 52-62-11 | С 8-00 до 17-00 | ания не оказываются | | Не более 10 минут | Не более 10 минут | нет |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

| № | Наименование | Единица измерения | 2022 |
|-----|--|-------------------|---|
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: | номер телефона | |
| | Номер телефона по вопросам энергоснабжения: | | 8422274905 8422274922 8422274923 8422274938 8422322306 8422323234 8422520555 8422300436 8422526210 88003504934 |
| | Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | | - |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 94510 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 94510 |
| 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. | 0.16 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 0.98 |

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.

| Вид обращений | Тематика обращения |
|--|--|
| Категория обращений, в которой зафиксировано наибольшее число обращений, всего | Прочие |
| Обращения, содержащие заявку на оказание услуг | - осуществление технологического присоединения |
| Обращения, содержащие жалобу | - работа наружного освещения |

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

- не предоставляются.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения:

- офисы обслуживания оборудованы кнопками вызова сотрудников для посетителей с ограниченными возможностями, на стоянке автотранспорта организованы парковочные места для инвалидов, имеется возможность направить обращение в Интернет-приёмную на сайте предприятия.

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

Результаты опроса клиентов МУП «УльГЭС» о качестве обслуживания за 2022 год

Опрошены 105 респондентов, из которых:

1. Обращались в МУП «УльГЭС»:

Однократно – 17,14% опрошенных.

Несколько раз за последние 5 лет – 34,29% опрошенных.

Несколько раз за текущий год – 57,14% опрошенных.

2. Обращались по вопросам:

Технологическое присоединение к электрическим сетям МУП «УльГЭС» - 68,57% опрошенных.

Оказание услуг по передаче электрической энергии – 29,52% опрошенных.

Оказание услуг по согласованию проектной документации – 61,9% опрошенных.

Оказание услуг по техническому обслуживанию сетей – 20% опрошенных.

Оценили качество обслуживания на предприятии

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|-------|--------|--------|
| | | 2,86% | 20,95% | 76,19% |

Оценили компетентность сотрудников предприятия

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|--------|--------|
| | | | 22,86% | 77,14% |

Оценили качество предоставления услуг

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|--------|--------|
| | | | 24,76% | 75,24% |

Оценили оперативность оказания услуг

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|------|--------|--------|
| | | 3,81 | 25,71% | 70,48% |

Оценили возможность личного приёма руководителями и сотрудниками предприятия

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|------|--------|--------|
| | | 1,9% | 15,24% | 82,86% |

Оценили доброжелательность сотрудников центра обслуживания клиентов

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|-------|--------|
| | | | 3,81% | 96,19% |

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

- в целях своевременной обработки обращений, а также улучшения очного обслуживания и своевременного оповещения заявителей о готовности документации работниками центра обслуживания клиентов установлен график приема входящей корреспонденции, доставляемой нарочным, для представителей юридических лиц и граждан;
- разработаны и введены в действие Положение об организации работы с потребителями услуг, Регламент взаимодействия структурных подразделений при осуществлении технологического присоединения, Регламент взаимодействия структурных подразделений при переоформлении документов о технологическом присоединении в связи со сменой собственника (иного законного владельца) ранее присоединенных к электрическим сетям МУП «УльГЭС» энергопринимающих устройств;
- заявителям предоставлена возможность подать заявку на технологическое присоединение через личный кабинет на сайте предприятия или направить обращение в Интернет-приемную предприятия, а также посредством направления на электронную почту предприятия.

Директор

М.М.Гитинасулов