



МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ "УЛЬЯНОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЭЛЕКТРОСЕТЬ"

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг «Ульяновская городская электросеть» за 2016 год

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии

Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (юридические лица)		499
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения НН	9520
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения СН2	4420
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения ВН	1
Количество приборов учета электрической энергии в точках поставки (юридические лица)		16468
Без приборов учета электрической энергии (юридические лица)		386
Количество точек поставки (физические лица)	уровень напряжения НН	33230
Количество точек поставки (физические лица), оборудованных приборами учета электрической энергии		32648
в т.ч.	дистанционно:	2751
Количество точек поставки (физические лица), без приборов учета электрической энергии		582
Количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (юридические лица)		499
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения НН	9520
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения СН2	4420
Точки поставки (юридические лица)	уровень напряжения ВН	1
Количество приборов учета		16468

электрической энергии в точках
поставки(**юридические лица**)

Без приборов учета электрической
энергии(**юридические лица**)

386

Количество точек поставки
(**физические лица**)

уровень
напряжения НН

33230

Количество точек поставки
(**физические лица**),
оборудованных приборами учета
электрической энергии

32648

в т.ч.

дистанционно:

2751

Количество точек поставки
(**физические лица**), без приборов
учета электрической энергии

582

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

Наименование		Количество 2015 г.	Количество 2016 г.	Соотношение 2015 к 2016 гг, %
Всего РП, ТП, ПП	шт	966	973	1
в том числе:				
РП	шт	50	50	0
ТП	шт	873	879	1
ПП	шт	43	44	2
ВЛ 6-10 кВ	км	159	162	2
ВЛ 0,4 кВ	км	558,8	579,7	4
КЛ 6-10 кВ	км	1241	1256	1
КЛ 0.4 кВ	км	1047,6	1051,6	0
Всего ВЛ, КЛ	км	3006,4	3050	1

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Наименование		Износ 2015 г.	Износ 2016 г.	Соотношение 2015 к 2016 , %
Общий износ		46,51	47,45	2
Здания		50,95	52,99	4
здания РП, ТП		55,43	57,7	4
Передаточные устройства	КЛ и ВЛ	43,27	43,25	0
в/в возд		42,05	43,31	3
в/в кабели		45,07	45,21	0
н/в возд		35,38	34,94	-1
н/в кабели		44,9	44,38	-1
Силовые машины и оборудование	тр-ры	43,43	43,37	-0,1
оборудов ТП и РП		43,24	43,26	0,05
Транспортные средства		64,7	77,02	19
Прочие		64,66	72,84	13

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии.

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя (%)
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1,1	ВН (110 кВ и выше)			
1,2	СН1 (35-60 кВ)			
1,3	СН2 (1-20 кВ)		1:47:12	100,00
1,4	НН (до 1 кВ)	0:01:20	0:08:51	84,87
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии			
2,1	ВН (110 кВ и выше)			
2,2	СН1 (35-60 кВ)			
2,3	СН2 (1-20 кВ)		0,00428	100,00
2,4	НН (до 1 кВ)	0,01633	0,01216	-34,30
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)			
3,1	ВН (110 кВ и выше)			
3,2	СН1 (35-60 кВ)			
3,3	СН2 (1-20 кВ)	0:05	0:04	-28,27
3,4	НН (до 1 кВ)	0:16	0:06	-140,04

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)			
4,1	ВН (110 кВ и выше)			
4,2	СН1 (35-60 кВ)			
4,3	СН2 (1-20 кВ)	0,01072	0,01002	-6,98
4,4	НН (до 1 кВ)	0,00969	0,02031	52,28
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			

2.3. Мероприятия, выполненные в целях повышения

качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

В 2016 году на предприятии успешно выполнены мероприятия плана ОТМ, в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии:

- произведена замена оборудования в 27 трансформаторных подстанциях;
- реконструировано 26 трансформаторных подстанций;
- отремонтировано более 29 километров воздушных линий электропередачи в различных районах города;
- смонтировано 11,7 км проводов СИП. В настоящее время 80% (более 460 км) воздушных линий электропередач 0,4 кВ и 52% (55 км) воздушных линий электропередач 6-10 кВ выполнено проводами СИП;
- проложены вновь дополнительные 9,7 км кабельных линий 0,4-6-10 кВ.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению.

3.1. Информация о наличии не востребовавшейся 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 РУ-<http://dic.academic.ru/dic.nsf/stroitel/1094710>(6) кВ 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.

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 отчетном 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.

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														Всего				
		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, %	N (текущий год)		
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	1008	710	-30	167	180	8	70	48	-31	13	7	-46	0	0	-	945			
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	966	586	-39	166	186	12	69	45	-35	13	7	-46	0	0	-	824			

[illegible]

[illegible]

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	Вид расчёта								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	По стандарт. тариф. ставкам	1 126 969,34	550,00	2 535 184,33	1 057 457,87	5 327 115,50	2 378 777,55	7 164 504,75	4 413 730,67
			По ст. за ед. макс. мощн-ти	239 810,93	550,00	2 398 109,28	992 736,36	6 186 595,45	2 813 969,60	12 782 302,21	7 215 086,75
			По стандарт. тариф. ставкам	414 814,28	550,00	1 823 029,27	701 380,34	3 902 805,37	1 666 622,49	5 740 194,62	3 701 575,60
		ВЛ	По ст. за ед. макс. мощн-ти	197 858,03	550,00	705 093,13	782 971,89	4 788 177,45	2 114 760,60	9 034 541,97	5 341 206,63
			По стандарт. тариф. ставкам	957 530,63	550,00	1 074 321,43	602 044,49	2 105 386,97	1 160 833,11	2 468 736,11	1 524 182,25
			Нет								

750	Да			По ст. за ед. макс. мощн-ти	157 612,66	550,00	1 576 126,59	852 947,07	5 037 476,05	2 626 877,65	13 500 435,81	7 040 032,10
			ВЛ	По стандарт. тариф. ставкам	386 065,64	550,00	502 856,43	316 311,99	962 457,02	589 368,13	1 325 806,16	952 717,27
				По ст. за ед. макс. мощн-ти	204 933,26	550,00	2 049 332,55	1 089 550,05	6 614 823,35	3 415 551,30	17 727 726,58	9 153 677,48
			КЛ	По стандарт. тариф. ставкам	2 582 720,85	1 270 347,00	3 990 935,84	1 785 333,63	8 238 618,52	3 834 529,06	10 076 007,77	5 869 482,17
	Нет			По ст. за ед. макс. мощн-ти	239 810,93	99 273,64	2 398 109,28	992 736,36	6 186 595,45	2 813 969,60	12 782 302,21	7 215 086,75
			ВЛ	По стандарт. тариф. ставкам	802 333,19	380 153,17	2 210 548,19	895 139,80	4 677 843,20	2 054 141,40	6 515 232,45	4 089 094,52
				По ст. за ед. макс. мощн-ти	197 858,03	78 297,19	1 978 580,34	782 971,89	4 788 177,45	2 114 760,60	9 034 541,97	5 341 206,63
			КЛ	По стандарт. тариф. ставкам	2 374 361,45	1 193 669,10	2 491 152,24	1 310 459,90	4 939 048,55	2 577 663,90	5 302 397,69	2 941 013,04

1000		Да	КЛ	По ст. за ед. макс. мощн-ти	157 612,66	85 294,71	1 576 126,59	852 947,07	5 037 476,05	2 626 877,65	13 500 435,81	7 040 032,10	
				ВЛ	По стандарт. тариф. ставкам	945 698,96	479 337,86	1 062 489,76	596 128,65	2 081 723,67	1 149 001,46	2 445 072,81	1 512 350,60
					По ст. за ед. макс. мощн-ти	204 933,26	108 955,01	2 049 332,55	1 089 550,05	6 614 823,35	3 415 551,30	17 727 726,58	9 153 677,48
					По стандарт. тариф. ставкам	3 391 471,69	1 674 722,41	4 799 686,68	2 189 709,05	9 856 120,20	4 643 279,90	11 693 509,45	6 678 233,01
	ВЛ	Да	КЛ	По ст. за ед. макс. мощн-ти	239 810,93	99 273,64	2 398 109,28	992 736,36	6 186 595,45	2 813 969,60	12 782 302,21	7 215 086,75	
				По стандарт. тариф. ставкам	1 017 621,48	487 797,31	2 425 836,47	1 002 783,94	5 108 419,77	2 269 429,69	6 945 809,03	4 304 382,80	
				По ст. за ед. макс. мощн-ти	197 858,03	78 297,19	1 978 580,34	782 971,89	4 788 177,45	2 114 760,60	9 034 541,97	5 341 206,63	
				По стандарт. тариф. ставкам	3 161 489,68	1 587 233,22	3 278 280,48	1 704 024,01	6 513 304,99	3 364 792,12	6 876 654,13	3 728 141,26	
		Нет	КЛ	По ст. за ед. макс. мощн-ти	157 612,66	85 294,71	1 576 126,59	852 947,07	5 037 476,05	2 626 877,65	13 500 435,81	7 040 032,10	
				По стандарт. тариф. ставкам	945 698,96	479 337,86	1 062 489,76	596 128,65	2 081 723,67	1 149 001,46	2 445 072,81	1 512 350,60	
По ст. за ед. макс. мощн-ти				204 933,26	108 955,01	2 049 332,55	1 089 550,05	6 614 823,35	3 415 551,30	17 727 726,58	9 153 677,48		
По стандарт. тариф. ставкам				3 391 471,69	1 674 722,41	4 799 686,68	2 189 709,05	9 856 120,20	4 643 279,90	11 693 509,45	6 678 233,01		

[illegible]

			По ст. за ед. макс. мощн-ти	157 612,66	85 294,71	1 576 126,59	852 947,07	5 037 476,05	2 626 877,65	13 500 435,81	7 040 032,10
			По стандарт. тариф. ставкам	1 567 513,77	790 245,26	1 684 304,57	907 036,06	3 325 353,28	1 770 816,27	3 688 702,42	2 134 165,41
			По ст. за ед. макс. мощн-ти	204 933,26	108 955,01	2 049 332,55	1 089 550,05	6 614 823,35	3 415 551,30	17 727 726,58	9 153 677,48
			ВЛ								

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.

N		Формы обслуживания																		
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 (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 , %	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				
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	7391	5737	-22				24	175	+86	224	51	-77	271	349	+22				
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	65	88	+26							-	11								
1.2	осуществление технологического присоединения	2824	2229	-21				10	14	+29	-	4		4	7	+43				
1.3	коммерческий учет электрической энергии	2247	1698	-24										174	133	-24				
1.4	качество обслуживания	-	-					-	-											
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1807	2013	+10				13	159		224	36		81	188	+55				
1.6	прочее (указать)	448 – благоустройство, представл	259 – благоустройство, представл	-42				-	2 – благоустройство					12	21	-43				

[illegible]

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса2	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, минут	Среднее время ожидания потребителя в очереди	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Центр обслуживания клиентов	Пункт обслуживания	г.Ульяновск, ул.Минаева, 46	27-49-22 27-49-23	8-00-17.00	Услуги, не предусмотренные Едиными стандартами, в пунктах обслуживания не оказываются	7391 шт.	Не более 10 минут	Не более 10 минут	нет
2	Участок по работе с юридическими лицами	Пункт обслуживания клиентов	г.Ульяновск, ул.Вокзальная, 6а	27-48-93	8-00-17.00			Не более 10 минут	Не более 10 минут	нет
3	Участок по контролю электрической энергии		ул.40-летия Октября, 5	52-04-54						
4	Участок по работе с физическими лицами	Пункт обслуживания клиентов	г.Ульяновск, ул.Вокзальная, 6а	27-48-76	8-00-17.00			Не более 10 минут	Не более 10 минут	нет
5	Участок по контролю электрической энергии		ул.40-летия Октября, 5	52-62-11						

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8422274905 8422274922 8422274923 8422274938 8422322306 8422323234 8422520555 8422300436 8422526210
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	94317
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	94317
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	
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 обращения	Тематика обращения
Обращения, содержащие заявку на оказание услуг	- осуществление технологического присоединения - коммерческий учет электрической энергии
Обращения, содержащие жалобу	- техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства (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.

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 2016 год

Опрошены 47 респондентов, из которых:

1. Обращались в МУП «УльГЭС»:

Однократно – 32 % опрошенных

Несколько раз за последние 5 лет – 16 % опрошенных

Несколько раз за текущий год – 52 % опрошенных

2. Обращались по вопросам:

Технологическое присоединение к электрическим сетям МУП «УльГЭС» - 61 %

Оказание услуг по передаче электрической энергии – 17 %

Оказание услуг по согласованию проектной документации – 12 %

Оказание услуг по техническому обслуживанию сетей - 8%

Прочие вопросы – 2%

Оценили качество обслуживания на предприятии

1	2	3	4	5
				100%

Оценили компетентность сотрудников предприятия

1	2	3	4	5
				100%

Оценили качество предоставления услуг

1	2	3	4	5
				100%

Оценили оперативность оказания услуг

1	2	3	4	5
			2%	98 %

Оценили возможность личного приема руководителями и сотрудниками предприятия

1	2	3	4	5
				100%

Оценили доброжелательность сотрудников центра обслуживания клиентов

1	2	3	4	5
				100%

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.

Директор

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'С.М. Курбатов', written in a cursive style.

С.М.Курбатов