



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
"УЛЬЯНОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЭЛЕКТРОСЕТЬ"**

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
«Ульяновская городская электросеть» за 2017 год**

1. Общая информация о сетевой организации.

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации

Количество потребителей услуг по
передаче электрической энергии
(юридические лица)

499

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

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

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

Наименование		Количество 2016 г.	Количество 2017 г.	Соотношение 2016 к 2017 гг, %
Всего РП, ТП, ПП	шт	973	980	1
в том числе:				
РП	шт	50	50	0
ТП	шт	879	882	0,3
ПП	шт	44	48	9
ВЛ 6-10 кВ	км	162	162,8	0
ВЛ 0,4 кВ	км	579,7	599,5	3
КЛ 6-10 кВ	км	1256	1265	1
КЛ 0.4 кВ	км	1051,6	1061,47	1
Всего ВЛ, КЛ	км	3050	3089,4	1

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

Наименование		Износ 2016 г.	Износ 2017 г.	Соотношение 2016 к 2017, %
Общий износ		47,45	51,97	10
Здания		52,99	55,06	4
здания РП, ТП		57,7	59,8	4
Передаточные устройства	КЛ и ВЛ	43,25	46,85	8
в/в возд		43,31	49,6	15
в/в кабели		45,21	47,9	6
н/в возд		34,94	41,69	19
н/в кабели		44,38	47,29	7
Силовые машины и оборудование	тр-ры	43,37	48,36	11,5
оборудов ТП и РП		43,26	48,28	11,60
Транспортные средства		77,02	85,22	11
Прочие		72,84	83,88	15

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии.

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии

N	Показатель	Значение показателя, годы					Динамика изменения показателя (%)
		2014	2015	2016	2017		
1	2	3	4	5	6	7	
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})						
1,1	ВН (110 кВ и выше)						
1,2	СН1 (35-60 кВ)						
1,3	СН2 (1-20 кВ)			1,78	0,3		
1,4	НН (до 1 кВ)	0:01	0:01:20	0,13	1,85		
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})						
2,1	ВН (110 кВ и выше)						
2,2	СН1 (35-60 кВ)						
2,3	СН2 (1-20 кВ)			0,00428	0,18		
2,4	НН (до 1 кВ)	0,01490	0,01633	0,01216	1,14		
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) ($\Pi_{SAIDI, план}$)						
3,1	ВН (110 кВ и выше)						

3,2	СН1 (35-60 кВ)					
3,3	СН2 (1-20 кВ)	0:07	0:05	0,07	0,95	
3,4	НН (до 1 кВ)	0:11	0:16	0,1	9	
4	Показатель средней частоты прерываний передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (ПСАИГ, план)					
4,1	ВН (110 кВ и выше)					
4,2	СН1 (35-60 кВ)					
4,3	СН2 (1-20 кВ)	0,01455	0,01072	0,010018	0,18	
4,4	НН (до 1 кВ)	0,01021	0,00969	0,02031	1,62	
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	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	0	

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

В 2017 году на предприятии успешно выполнены все мероприятия, запланированные ремонтной и инвестиционной программы:

- произведена замена оборудования в 31 трансформаторной подстанции;
- смонтировано и введено в эксплуатацию 3 новых трансформаторных подстанции в г.Ульяновске;
- реконструировано 11 трансформаторных подстанций;
- произведен капитальный ремонт 90 масляных выключателей и 43 силовых

трансформаторов;

- отремонтировано более 35 километров воздушных линий электропередач в районах города;

- смонтировано 34,84 км проводов СИП-2 (22,07 км) и СИП-3 (12,77 км). В настоящее время, 83% (495 км) воздушных линий электропередач 0,4 кВ и 57% (98 км) воздушных линий электропередач 6-10 кВ выполнено проводами СИП;

- проложены вновь 11,65 км кабельных линий 6-10 кВ, 3,84 км низковольтных кабельных линий;

- отремонтировано 2,85 км кабельных линий 6-10кВ.

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.

3.3 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, %	
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	710	807	14	180	222	23	48	39	-19	7	8	14	0	0	-	1076
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	586	585	0	186	172	-8	45	26	-42	7	7	0	0	0	-	0

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	11	10	-9	12	10	-17	15	22	47	15	13	-13	0	0	-	14
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	485	505	4	98	110	12	15	11	-27	3	3	0	0	0	-	629
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к	594	422	-29	80	86	8	18	13	-28	2	5	150	0	0	-	526

	электрическим сетям, штуки																
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	227	208	-8	360	307	-15	587	571	-3	1106	837	-24	0	0	-	481

3.4 Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации – на официальном сайте предприятия имеется интерактивный калькулятор для расчета стоимости технологического присоединения http://www.ulges.ru/tech_connect/cost_calculator.php

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	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		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, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	5737	4571					175	936		51	155		349	73	
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	88	534					-			11					
1.2	осуществление технологического присоединения	2229	2295					14	27		4	7		7	-	
1.3	коммерческий учет электрической энергии	1698	145											133	41	
1.4	качество обслуживания	-						-								
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	2013	1500					159	908		36	148		188	32	
1.6	прочее (указать)	259 – благоустройство, предоставл	97 - благоустройство, предоставл					2 – благоустройство	1 – благоустройство					21	-	

		ение спецтехни ки	ение спецтехни ки												
2	Жалобы	18	13												
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:														
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	1													
2.1.2	качество электрической энергии	9	6												
2.2	осуществление технологического присоединения	-													
2.3	коммерческий учет электрической энергии	-													
2.4	качество обслуживания	-													
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	6	5												
2.6	прочее (указать)	2	2												
3	Заявка на оказание услуг	5719	4558				175	936		51	155		349	73	
3.1	по технологическому присоединению	2229	2295				14	27		4	7		7	-	
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	18	481												
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	1565	145										133	41	
3.4	прочее (указать)	1925	1637				161	909		38	148		21	32	

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса ²	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя,	Среднее время ожидания потребителя в очереди	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания
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 службы учета и контроля электрической энергии	Пункт обслуживания клиентов	г.Ульяновск, ул.Вокзальная, ба	27-48-93	8-00-17.00			Не более 10 минут	Не более 10 минут	нет
3				ул.40-летия Октября, 5				52-04-54		
4	Участок по работе с физическими лицами службы учета и контроля электрической энергии	Пункт обслуживания клиентов	г.Ульяновск, ул.Вокзальная, ба	27-48-76	8-00-17.00			Не более 10 минут	Не более 10 минут	нет
5				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 8422301826 8422322306 8422323234 8422520555 8422300436 8422526210 -
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	94714
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	94714
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.	1.03

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	- 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 2017 год

Опрошены 50 респондентов, из которых:

1. Обращались в МУП «УльГЭС»:

Однократно – 14 % опрошенных

Несколько раз за последние 5 лет – 34 % опрошенных

Несколько раз за текущий год – 52 % опрошенных

2. Обращались по вопросам:

Технологическое присоединение к электрическим сетям МУП «УльГЭС» - 60 %

Оказание услуг по передаче электрической энергии – 16 %

Оказание услуг по согласованию проектной документации – 14 %

Оказание услуг по техническому обслуживанию сетей - 7 %

Прочие вопросы – 3 %

Оценили качество обслуживания на предприятии

1	2	3	4	5
		4%	32%	64%

Оценили компетентность сотрудников предприятия

1	2	3	4	5
		4%	24%	72%

Оценили качество предоставления услуг

1	2	3	4	5
		6%	24%	70%

Оценили оперативность оказания услуг:

1	2	3	4	5
		8%	36%	56%

Оценили возможность личного приема руководителями и сотрудниками предприятия:

1	2	3	4	5
		6%	24%	70%

Оценили доброжелательность сотрудников центра обслуживания клиентов:

1	2	3	4	5
			12%	78%

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



С.М.Курбатов