**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг за 2015 год**

АО «Ульяновская сетевая компания»

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  2014г. | N (текущий год) 2015г. | Динамика изменения показателя, % **\*** | N-1  2014г. | N (текущий год)  2015г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2014г. | N (текущий год)  2015г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2014г. | N (текущий год)  2015г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2014г. | N (текущий год)  2015г. | 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: |  | 1124 |  |  | 8 |  |  | 36 |  |  | 11 |  |  |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения |  | 1124 |  |  | 8 |  |  | 36 |  |  | 11 |  |  |  |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.2 | качество электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.6 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Заявка на оказание услуг |  | 1124 |  |  | 8 |  |  | 36 |  |  | 11 |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению |  | 1124 |  |  | 8 |  |  | 36 |  |  | 11 |  |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*\* Аналитика качества обслуживания осуществляется с 01.01.2015г.*

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей на **2015г.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | Центральный  пункт облуживания клиентов | Классический | 432023,  г. Ульяновск,  ул. Профсоюзная, д.29 | 8(927)982-81-10  cok@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 1124 | 30 | 15 | - |
| 2 | ПОК Ульяновского р-на | Классический | 433310, Ульяновская область,  р.п. Ишеевка,  ул. Текстильщиков д.3/2а | 8 (84-254)  2-07-45  [ulres@oao-usk.ru](mailto:ulres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 260 | 25 | 10 | - |
| 3 | ПОК Тереньгульского р-на | Классический | 433360, Ульяновская область,  р.п. Тереньга,  ул. Нагорная, д.21. | 8 (84-234)  2-13-79  [terres@oao-usk.ru](mailto:terres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению присоединение | 14 | 25 | 10 | - |
| 4 | ПОК Сенгилеевского  р-на | Классический | 433380, Ульяновская область,  г. Сенгилей, ул. Красноармейская, д. 74А. | 8 (84-233)  2-13-91 [sengres@oao-usk.ru](mailto:sengres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 38 | 25 | 10 | - |
| 5 | ПОК Цильнинского р-на | Классический | 433610, Ульяновская область, Цильнинский район,  с. Большое Нагаткино | 8 (84-245)  2-22-80  [cilnares@oao-usk.ru](mailto:cilnares@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 48 | 25 | 10 | - |
| 6 | ПОК Новоспасского р-на | Классический | 433870, Ульяновская область,  р.п. Новоспасское,  ул. Горшенина,  д. 15А. | 8 (84-238)  2-35-29  [nowospres@oao-usk.ru](mailto:nowospres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 78 | 25 | 10 | - |
| 7 | ПОК Николаевского р-на | Классический | 433810, Ульяновская область, Николаевский район, р.п. Николаевка, ул. Железнодорожная, д. 2/а. | 8 (84-247)  2-14-47  [nikres@oao-usk.ru](mailto:nikres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 47 | 25 | 10 | - |
| 8 | ПОК Павловского р-на | Классический | 433970, Ульяновская область,  р.п. Павловка,  ул. Рабочая, 31Б. | 8 (84-248)  2-17-68  [pavres@oao-usk.ru](mailto:pavres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 15 | 25 | 10 | - |
| 9 | ПОК Радищевского р-на | Классический | 433910, Ульяновская область,  р.п. Радищево,  пл. Ленина 7а. | 8 (84-239)  2-12-40  [radres@oao-usk.ru](mailto:radres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 13 | 25 | 10 | - |
| 10 | ПОК Старокулаткинского р-на | Классический | 433940, Ульяновская область,  р.п. Старая Кулатка, ул. Куйбышева, 47а. | 8 (84-249)  2-28-84  [stkulres@oao-usk.ru](mailto:stkulres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 42 | 25 | 10 | - |
| 11 | ПОК г.Димитровград +  Мелекесского р-на | Классический | 433508, Ульяновская область,  г. Димитровград,  ул. 3 Интернационала 85. | 8 (84-235)  2-71-74  [dges@oao-usk.ru](mailto:dges@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 227 | 25 | 10 | - |
| 12 | ПОК Чердаклинского р-на | Классический | 433400, Ульяновская область,  р.п. Чердаклы,  ул. Калинина,17. | 8 (84-231)  2- 41-21  [cherdres@oao-usk.ru](mailto:cherdres@oao-usk.ru) | Пон.- Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 45 | 25 | 10 | - |
| 13 | ПОК Новомалыклинского р-на | Классический | 433560, Ульяновская область,  р.п. Н.Малыкла, ул. Зеленая, 16. | 8 (84-232)  2-16-55  [malykres@oao-usk.ru](mailto:malykres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 6 | 25 | 10 | - |
| 14 | ПОК Карсунского р-на | Классический | 433210, Ульяновская область,  р.п. Карсун,  ул. Саратовская, 79 | 8 (84-246)  2-36-82  [karres@oao-usk.ru](mailto:karres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 71 | 25 | 10 | - |
| 15 | ПОК Вешкаймского р-на | Классический | 433210, Ульяновская область,  р.п. Вешкайма,  ул. 40 лет Октября, д. 95. | 8 (84-243)  2-33-47  [veshres@oao-usk.ru](mailto:veshres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 36 | 25 | 10 | - |
| 16 | ПОК Сурского р-на | Классический | 433210, Ульяновская область, Сурский р-н, р.п. Сурское, ул. Советская,  д. 46. | 8 (84-242)  2-16-79  [surskres@oao-usk.ru](mailto:surskres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 27 | 25 | 10 | - |
| 17 | ПОК Майнского р-на | Классический | 433130, Ульяновская область,  р.п. Майна,  ул. Ленинская, д.3 | 8 (84-244)  2-12-52  [maynares@oao-usk.ru](mailto:maynares@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 20 | 25 | 10 | - |
| 18 | ПОК г. Барыш | Классический | 433750, Ульяновская область,  г. Барыш, ул. Красноармейская 1А. | 8 (84-253)  2-14-03  [mres5@oao-usk.ru](mailto:mres5@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 76 | 25 | 10 | - |
| 19 | ПОК Кузоватовского р-на | Классический | 433760, Ульяновская область,  р.п. Кузоватово, ул. Советская, 47. | 8 (84-237)  2-36-46  [kuzres@oao-usk.ru](mailto:kuzres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 45 | 25 | 10 | - |
| 20 | ПОК Базарносызганского р-на | Классический | 433700, Ульяновская область, от восточной границы р.п. Базарный Сызган Базарносызганский  район 250 м на юго-восток по автодороге Инза - Барыш. | 8 (84-240)  2-14-80  [bsyzres@oao-usk.ru](mailto:bsyzres@oao-usk.ru) | Пон. -Чет.08.00-17.00  Пят.  08.00-16.00  Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 17 | 25 | 10 | - |

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование | Единица измерения | 2015 |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 36-11-12 8800-550-44-42 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 1759 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 1759 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 10 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. |  |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. |  |

**4.4.Категория обращений, поступивших в 2015 году, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, содержит заявку на оказание услуг (осуществление технологического присоединения, дополнительные услуги, согласование проектов).**

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

Согласно установленного в Единых стандартах качества облуживания сетевой организацией потребителей дополнительных услуг, перечень предоставленных дополнительных услуг АО «УСК» не оказывает.

**4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств, матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан, осуществляются в АО «УСК» в соответствии с действующим Законодательством РФ и регламентирующими документами, разработанными на предприятии.**

* организована возможность дистанционной подачи документов (заявки на технологическое присоединение, обращения).

**4.7. Темы проведённых опросов, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания:**

1) Оценка качества предоставляемых услуг, путём опроса при обращении потребителя в компанию посредством телефонной связи.

Результат опроса потребителей удовлетворительный, в части соблюдения сроков и качества предоставления услуг нарекания отсутствуют, также по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2015 года клиенты удовлетворены качеством услуги по технологическому присоединению.

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

В целях повышения качества обслуживания в АО «УСК» функционирует Центр обслуживания клиентов (принцип единого окна), также на территории двадцати одного муниципального образования Ульяновской области функционируют пункты по обслуживанию клиентов

Основные функции, которых заключаются в следующем:

* организация процесса взаимодействия с клиентами, приема заявок и подготовки договоров технологического присоединения;
* мониторинг качества обслуживания клиентов и качества услуг в АО «УСК»в области технологического присоединения, для определения уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;
* консультации по вопросам технологического присоединения оказания услуг, правильности оформления заявки с необходимым пакетом документов.

Заочное интерактивное обслуживание через сеть «Интернет».

На сайте компании имеется вся необходимая информация:

* исчерпывающая информация о компании;
* справочная информация о правилах и порядке подключения и технологического присоединения;
* полная информацию по центрам питания;
* информация по дополнительным услугам (расценки, наименование услуги);
* контактные данные специалистов компании;
* бланки необходимых документов.

На сайте компании внедрен сервис: «Личный кабинет». Клиент может подать заявку на технологическое присоединение прямо из дома. В дальнейшем потребитель может отслеживать основные этапы выполнения технологического присоединения (до заключения договора на технологическое присоединение).