**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  2016г. | N (текущий год) 2017г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2016г. | N (текущий год)  2017г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2016г. | N (текущий год)  2017г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2016г. | N (текущий год)  2017г. | Динамика изменения показателя, % | N-1  2016г. | N (текущий год)  2017г. | 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: | 900 | 750 | -16,7 | 18 | 25 | +38,9 | 403 | 83 | -79,4 | 81 | 84 | +3,7 | 4 | 19 | +375,0 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 10 | 12 | +20,0 | 1 | 0 | -100 | 8 | 5 | -37,5 | 16 | 8 | -50,0 |  |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 872 | 684 | -21,6 | 17 | 20 | +17,6 | 36 | 11 | -69,5 | 20 | 31 | +55,0 | 0 | 4 | +100 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 5 | 25 | +500 |  |  |  | 9 | 8 | -11,1 | 2 | 8 | +300,0 | 0 | 3 | +100 |
| 1.4 | качество обслуживания | 3 | 3 | 100 |  |  |  | 2 | 9 | +350 | 4 | 0 | -100 | 0 | 4 | +100 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 5 | 11 | +220 | 0 | 4 | +100 | 14 | 24 | +71,4 | 13 | 22 | +69,2 | 2 | 4 | +100 |
| 1.6 | прочее (указать) | 5 | 15 | +300 | 0 | 1 | +100 | 10 | 26 | +160 | 26 | 15 | -42,3 | 2 | 4 | +100 |
| 2 | Жалобы | 18 | 7 | -61,1 |  |  |  | 9 | 21 | +133,3 | 37 | 16 | -56,8 | 2 | 3 | +50 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 10 | 2 | -80 |  |  |  | 1 | 8 | +700,0 | 12 | 5 | -58,3 | 0 | 2 | +100,0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 2 | +100 |  |  |  | 0 | 4 | +100 | 2 | 0 | -100,0 |  |  |  |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 10 | 0 | -100 |  |  |  | 1 | 4 | +300 | 10 | 5 | -50,0 | 0 | 2 | +100 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 2 | 0 | -200 |  |  |  | 0 | 1 | +100 | 3 | 5 | +66,7 |  |  |  |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 | 1 | -83,3 | 2 | 0 | -100,0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 4 | 4 | 100,0 |  |  |  | 1 | 9 | +800,0 | 4 | 4 | 100,0 | 0 | 1 | +100 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 1 | 0 | -100 |  |  |  | 7 | 2 | -71,4 | 11 | 1 | -90,9 |  |  |  |
| 2.6 | прочее (указать) | 1 | 1 | 100,0 |  |  |  | 0 | 1 | +100,0 | 1 | 0 | -100,0 |  |  |  |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 886 | 708 | -20,1 | 17 | 22 | +29,4 | 30 | 79 | +163,3 | 41 | 50 | +22,0 | 5 | 10 | +100,0 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 872 | 684 | -21,6 | 17 | 20 | +17,6 | 30 | 11 | -63,3 | 20 | 31 | +55,0 |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 10 | 13 | +30,0 |  |  |  | 0 | 9 | +100 | 11 | 14 | +27,3 |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 2 | 2 | 100,0 |  |  |  | 0 | 4 | +100 | 2 | 5 | +150,0 | 2 | 0 | -100 |
| 3.4 | прочее (указать) | 2 | 9 | +350 |  | 2 | +100 | 0 | 55 | +100 | 8 |  |  | 3 | 10 | +233,3 |

**4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей - 2017г.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электрон-ной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количе-ство потребителей, обратив-шихся очно в отчетном периоде | Среднее время на обслуживание потребителя, мин. | Сред-нее время ожи-дания потре-бителя в очере-ди, мин. | Количество сторонних организа-ций на территории офиса обслужива-ния (при наличии указать названия организа-ций) |
| 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 | 684 | 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 | 120 | 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 | 17 | 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 | 23 | 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 | 28 | 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 | 67 | 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 | 27 | 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 | 21 | 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 | 21 | 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 | 23 | 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 | 45 | 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 | 47 | 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 | 14 | 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 | 47 | 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 | 31 | 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 | 31 | 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 | 32 | 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 | 52 | 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 | 25 | 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 | 13 | 25 | 10 | - |

**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи (2017г.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Единица измерения | 2017 г. |
| 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 | 4224 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 4224 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 4224 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 3 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин. | 3 |

**4.4. Категория обращений, поступивших в 2017 году, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, содержит заявку на оказание услуг (осуществление технологического присоединения, дополнительные услуги).**

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

|  |
| --- |
| **Вид услуг** |
| Строительство ВЛ, аварийно-восстановительные работы, монтаж |
| Ремонт ВЛ, КЛ, силового трансформатора |
| Отыскание места повреждения, перенос опоры, переустройство ВЛ |
| Техническое обслуживание электроустановок и электросетей, предоставление места на опоре |
| Предоставление спецтехники с экипажем и без |
| Обслуживание и содержание сетей уличного освещения |
| Лабораторные испытания |

**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.**

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

Оценка качества предоставляемых услуг производилась посредством анкетирования при обращении потребителя в компанию.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема опроса** | **Кол-во опрошенных потребителей**  **(чел.)** | **Результат опроса потребителей** |
| Оказание услуг по технологическому присоединению | 120 | В части соблюдения сроков и качества предоставления услуг нарекания отсутствуют, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2017 года потребители удовлетворены качеством услуги по технологическому присоединению |
| Учёт электрической энергии | 55 | В части соблюдения сроков и качества по установке, замене приборов учёта электрической энергии, нарекания отсутствуют, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2017 года потребители удовлетворены качеством оказания данной услуги |
| Техническое обслуживание электросетевых объектов | 50 | В части соблюдения сроков нарекания отсутствуют, по качеству имеются незначительные замечания, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2017 года потребители удовлетворены качеством проведения технического обслуживания электросетевых объектов |
| Оказание дополнительных услуг | 80 | В части соблюдения сроков оказания услуг имеются незначительные замечания, по качеству нарекания отсутствуют, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2017 года потребители удовлетворены качеством оказания дополнительных услуг |

**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 работы по обслуживанию потребителей услуг АО «УСК»:

1. Прием и регистрация очного и заочного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.
2. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации.
3. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращений, содержащих жалобы.
4. Выдача документов потребителям, контроль сроков их согласования и выдачи.
5. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии.
6. Мониторинг качества обслуживания клиентов и качества услуг, для определения уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.

Заочное интерактивное обслуживание через сеть «Интернет», система "Вопрос-Ответ" в личном кабинете потребителя на сайте компании.

На сайте компании имеется вся необходимая информация:

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