**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-12017г. | N (текущий год) 2018г. | Динамика изменения показателя, % | N-12017г. | N (текущий год)2018г. | Динамика изменения показателя, % | N-12017г. | N (текущий год)2018г. | Динамика изменения показателя, % | N-12017г. | N (текущий год)2018г. | Динамика изменения показателя, % | N-12016г. | 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: | 750 | 788 | +5,1 | 25 | 31 | +24 | 83 | 16 | +24 | 84 | 86 | +2,4 | 19 | 20 | +5,7 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 12 | 14 | +16,7 |  0 |  1 | 0 | 5 | 7 | +40 | 8 | 9 | +12,5 |  |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 684 | 770 | +12,6 | 20 | 24 | +20 | 11 | 12 | +9,1 | 31 | 38 | +22,6 | 4 | 7 | +75 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 25 | 6 | -76 |   |   |  | 8 | 10 | +25 | 8 | 11 | +37,5 | 3 | 8 | +166,7 |
| 1.4 | качество обслуживания | 3 | 3 | +100 |   |   |  | 2 | 10 | +400 | 0 | 4 | 0 | 4 | 1 | -75 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 11 | 14 | +27,3 |  4 | 5 | +25 | 14 | 11 | -21,4 | 22 | 24 | +9,1 | 4 | 5 | +25 |
| 1.6 | прочее (указать) | 15 | 17 | +13,3 | 1  | 3 | +200 | 26 | 28 | +7,7 | 15 | 18 | +20 | 4 | 6 | +50 |
| 2 | Жалобы | 7 | 50 | +614 |  |  |  | 21 | 27 | +28,6 | 16 | 12 | -25 | 3 | 2 | -33,3 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 2 | 2 | +100 |  |  |  | 8 | 6 | -25 | 5 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии |  2 | 10 | +400 |   |  |  | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |   |   |   |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 0 | 12 | 0 |   |  |  | 4 | 5 | +25 | 5 | 6 | +20 | 2 | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 2 | 0 |   |   |  | 1 | 0 | 0 | 5 | 4 | -20 |   |   |   |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |   |   |  |   |  |  | 1 | 3 | +200 | 0 | 1 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 4 | 4 | +100 |   |   |  | 9 | 0 | 0 | 4 | 5 | +25 | 1 | 2 | +100 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 1 | 0 |   |   |  | 2 | 2 | +100 | 1 | 3 | +200 |   |   |   |
| 2.6 | прочее (указать) | 1 | 2 | +100 |   |   |  |  1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |   |   |   |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 708 | 721 | +1,9 | 22 | 25 | +13,6 | 79 | 81 | +2,5 | 50 | 52 | +4 | 10 | 12 | +20 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 684 | 770 | +12,6 | 20 | 23 | +15 | 11 | 15 | +36,4 | 31 | 35 | +12,9 |   |   |   |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 13 | 15 | +15,4 |   |   |  |  9 | 12 | +33,3 | 14 | 15 | +7,1 |   |   |   |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 2 | 3 | +50 |   |   |  |  4 | 6 | +50 | 5 | 7 | +40 | 0 | 1 | 0 |
| 3.4 | прочее (указать) | 9 | 11 | +22,2 | 2  |  |  |  55 | 58 | +5,4 | 8 |  10 |  +25 | 10 | 12 | +20 |

**4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей - 2018г.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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)982-81-10cok@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 788 | 30 | 15 | - |
| 2 | ПОК Ульяновского р-на | Классический | 433310, Ульяновская область, р.п. Ишеевка, ул. Текстильщиков д.3/2а | 8 (84-254) 2-07-45ulres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 157 | 25 | 10 |  - |
| 3 | ПОК Тереньгульского р-на | Классический | 433360, Ульяновская область, р.п. Тереньга, ул. Нагорная, д.21. | 8 (84-234) 2-13-79terres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению присоединение | 9 | 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 | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 24 | 25 | 10 | - |
| 5 | ПОК Цильнинского р-на | Классический | 433610, Ульяновская область, Цильнинский район, с. Большое Нагаткино | 8 (84-245) 2-22-80cilnares@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 23 | 25 | 10 | - |
| 6 | ПОК Новоспасского р-на | Классический | 433870, Ульяновская область, р.п. Новоспасское, ул. Горшенина, д. 15А. | 8 (84-238) 2-35-29nowospres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 107 | 25 | 10 | - |
| 7 | ПОК Николаевского р-на | Классический | 433810, Ульяновская область, Николаевский район, р.п. Николаевка, ул. Железнодорожная, д. 2/а. | 8 (84-247) 2-14-47nikres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 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) 2-17-68pavres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 29 | 25 | 10 | - |
| 9 | ПОК Радищевского р-на | Классический | 433910, Ульяновская область, р.п. Радищево, пл. Ленина 7а. | 8 (84-239) 2-12-40radres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 6 | 25 | 10 | - |
| 10 | ПОК Старокулаткинского р-на | Классический | 433940, Ульяновская область, р.п. Старая Кулатка, ул. Куйбышева, 47а. | 8 (84-249) 2-28-84stkulres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 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) 2-71-74dges@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 63 | 25 | 10 | - |
| 12 | ПОК Чердаклинского р-на | Классический | 433400, Ульяновская область, р.п. Чердаклы, ул. Калинина,17. | 8 (84-231) 2- 41-21cherdres@oao-usk.ru | Пон.- Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 40 | 25 | 10 | - |
| 13 | ПОК Новомалыклинского р-на | Классический | 433560, Ульяновская область, р.п. Н.Малыкла, ул. Зеленая, 16. | 8 (84-232) 2-16-55malykres@oao-usk.ru  | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 8 | 25 | 10 | - |
| 14 | ПОК Карсунского р-на | Классический | 433210, Ульяновская область, р.п. Карсун, ул. Саратовская, 79 | 8 (84-246) 2-36-82karres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 45 | 25 | 10 | - |
| 15 | ПОК Вешкаймского р-на | Классический | 433210, Ульяновская область, р.п. Вешкайма, ул. 40 лет Октября, д. 95. | 8 (84-243) 2-33-47veshres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 33 | 25 | 10 |   - |
| 16 | ПОК Сурского р-на | Классический | 433210, Ульяновская область, Сурский р-н, р.п. Сурское, ул. Советская, д. 46. | 8 (84-242) 2-16-79surskres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 39 | 25 | 10 |   - |
| 17 | ПОК Майнского р-на | Классический | 433130, Ульяновская область, р.п. Майна, ул. Ленинская, д.3 | 8 (84-244) 2-12-52maynares@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 25 | 25 | 10 | - |
| 18 | ПОК г. Барыш | Классический | 433750, Ульяновская область, г. Барыш, ул. Красноармейская 1А. | 8 (84-253) 2-14-03mres5@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 47 | 25 | 10 | - |
| 19 | ПОК Кузоватовского р-на | Классический | 433760, Ульяновская область, р.п. Кузоватово, ул. Советская, 47. | 8 (84-237) 2-36-46kuzres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 41 | 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) 2-14-80bsyzres@oao-usk.ru | Пон. -Чет.08.00-17.00Пят. 08.00-16.00Перерыв: 12.12-13.00 | По технологическому присоединению | 18 | 25 | 10 | - |

**4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи (2018 г.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Единица измерения | 2018 г. |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:Номер телефона по вопросам энергоснабжения:Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | номер телефона | 36-11-128800-550-44-42 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов | единицы | 7194 |
| 2.1 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации | единицы | 7194 |
| 2.2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню | единицы | 7194 |
| 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 2018 году, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, содержит заявку на оказание услуг (осуществление технологического присоединения, техническое обслуживание электрических сетей, 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 | 135 | В части соблюдения сроков и качества предоставления услуг нарекания отсутствуют, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2018 года потребители удовлетворены качеством услуги по технологическому присоединению |
| Учёт электрической энергии | 57 | В части соблюдения сроков и качества по установке, замене приборов учёта электрической энергии, нарекания отсутствуют, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2018 года потребители удовлетворены качеством оказания данной услуги  |
| Техническое обслуживание электросетевых объектов | 58 | В части соблюдения сроков нарекания отсутствуют, по качеству имеются незначительные замечания, по результатам опроса можно сделать вывод, что по итогам 2018 года потребители удовлетворены качеством проведения технического обслуживания электросетевых объектов |
| Качество обслуживания потребителей при обращении в пункты по обслуживанию клиентов | 40 | Основная часть опрошенных потребителей удовлетворена качеством обслуживания при обращении в пункты по обслуживанию клиентов |

 **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.