Информация о качестве обслуживания потребителей сетевой организацией МУП «ПОВВ» за 2018 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации МУП «ПОВВ» с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

Категория потребителей	уровень напряжения	2017				2018				Динамика, %
		всего	категория надежности электроснабжения			всего	категория надежности электроснабжения			
			1	2	3		1	2	3	всего
Юридические лица	ВН	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 2	14	0	4	10	14	0	4	10	
	НН	35	0	1	34	35	0	1	34	
Физические лица	ВН	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	СН 2	0	0	0	0	0	0	0	0	
	НН	10	0	0	10	10	0	0	10	
	Всего	59	0	5	54	59	0	5	54	

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному:

№ п.п.	Категория потребителей	кол-во точек поставки, шт.			в т.ч. оборудованных приборами учета, шт.			в т.ч. с дистанционным сбором данных, шт.		
		2017	2018	динамика , %	2017	2018	динамика , %	2017	2018	динамика, %
1	2	3	4	5=(4-3)/3,%	6	7	8=(7-6)/6,%	9	10	11=(10- 9)/9, %
1.	Физические лица	11	11	0	11	11	0	0	0	0
2.	Юридические лица	107	107	0	107	107	0	7	7	0
3.	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Бесхозяйные объекты	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	Всего	118	118	0	118	118	0	7	7	0

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному:

Объект электросетевого хозяйства	Уровень напряжения					
	СН2 (1-20 кВ)			НН (до 1 кВ)		
	2017	2018	Динамика изменения, %	2017	2018	Динамика изменения, %
Воздушные линии (ВЛ), км	9,2	9,2	0%	1,1	1,1	0%
Кабельные линии (КЛ), км	173,4	173,4	0%	48,4	48,4	0%
Подстанции, шт	44	44	0%			

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

Объект электросетевого хозяйства	Уровень напряжения					
	СН2 (1-20 кВ)			НН (до 1 кВ)		
	2017	2018	Динамика изменения, %	2017	2018	Динамика изменения, %
Воздушные линии (ВЛ), %	51	51	0%	51	51	0%
Кабельные линии (КЛ), %	53	53	0%	54	54	0%
Подстанции, %	52	53	1%			

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2016	2017	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIDI}$)	0	0	0
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
1.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIFI}$)	0	0	0
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
2.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) ($П_{SAIDI,\ план}$)	0	0	0
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
3.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
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) ($П_{SAIFI?\ план}$)	0	0	0
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0	0	0
4.4	НН (до 1 кВ)	0	0	0
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	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

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIFI}$				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), $П_{SAIDI, план}$				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), $П_{SAIFI, план}$				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Прекращения передачи электрической энергии по вине МУП «ПОВВ» отсутствовали																		

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

Проведение плановых испытанной оборудования	Замена изоляторов, шт	Замена трансформаторов на новые, шт	Ремонт ТП, РП, шт	Ремонт трансформаторов, шт	Расчистка трасс, га	Обслуживание ТП, РП и РУ
Согласно утвержденного графика ППР	12	-	-	-	1,2	Согласно утвержденного графика ППР

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии.

Принято решение прочую информацию не раскрывать

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной 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 ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации.

Невостребованной мощности для осуществления технологического присоединения в 2018 не было.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

Разработаны и опубликованы на официальном сайте предприятия паспорта процессов по ТП, в которых в изложены основные этапы, сроки и документы процесса ТП.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению.

Принято решение прочую информацию не раскрывать

3.4. 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 эл. энергии			
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	
1	**Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки**	Технологическое присоединение к электрическим сетям МУП «ПОВВ» не осуществлялось															
2	**Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки**																
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:**																
3.1	**по вине сетевой организации**																
3.2	**по вине сторонних лиц**																
4	**Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней**																
5	**Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки**																
6	**Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к 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:**																
7.1	**по вине сетевой организации**																
7.2	**по вине заявителя**																
8	**Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней**																

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Интерактивный калькулятор стоимости технологического присоединения опубликован на официальном сайте МУП «ПОВВ» в сети Интернет http://voda.uu.ru/kalk_energo1.php позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров.

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 исп. телефонной связи			Электронная форма с исп. сети Интернет			Письменная форма с исп. почтовой связи			Прочее		
		2017	2018	Дин. изм. показ., %	2017	2018	Дин. изм. показ., %	2017	2018	Дин. изм. показ., %	2017	2018	Дин. изм. показ., %	2017	2018	Дин. изм. показ., %
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	отсутствуют														
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии															
1.2	осуществление технологического присоединения															
1.3	коммерческий учет электрической энергии															
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов															
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы	отсутствуют														
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	отсутствуют															
3.1	по технологическому присоединению																
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии																
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии																
3.4	прочее (указать)																

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

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	МУП «ПОВВ»	Офис организации	454020, г.Челябинск, ул.Воровского, 60 А	8(351)259-14-00, 8(351)259-14-01, 8(351)259-14-02 8(351)259-14-11	08:00-17:00, перерыв с 12:00 до 12:45, пятница до 15:30	• Прием жалоб и предложений клиентов по вопросам технологического присоединения, качества и надежности электроснабжения, качества обслуживания. • Консультации потребителей по вопросам технологического присоединения, транспорта электроэнергии, предоставление справочной информации. • Прием заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям филиала, заявлений на оформление актов РБПиЭО, на согласование актов АиТБ. Анализ заявок на полноту прилагаемой документации. • Заблаговременное информирование клиентов о стадии готовности документации (договора на ТП, актов РБПиЭО), о процедурах взаимодействия.	0	0	0	0

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	8(351)259-14-00, 8(351)259-14-01, 8(351)259-14-02
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	0
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0

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.

Обращений и жалоб не поступало

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

МУП «ПОВВ» осуществляет услуги в соответствие с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

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.

Посетители 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 обслуживаются вне очереди и без предварительной записи. В 2018 году посетителей выше перечисленных категорий не было.

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.

Опросы потребителей не проводились.

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

Потребители услуг могут обратиться в МУП «ПОВВ» по телефонным номерам: 8(351)259-14-00, 8(351)259-14-01, 8(351)259-14-02, 8(351)259-14-11 в рабочее время пн.-чт. с 8-00 до 17-00, пт. с 8-00 до 15-30 за консультацией.
Обеспечение качества и доступности услуг осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
Регулярное техническое обслуживание электросетевого хозяйства.
Своевременное выполнение текущего ремонта электросетевого хозяйства

4.9. Информация по обращениям потребителей.

Обращений потребителей в 2018 году не было.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения	
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Обращений потребителей в 2018 году не было.