|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |
|  |  | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | Динамика изменения показателя, % | 2017 | 2018 | 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: | 777 | 567 | 73 | 0 | 9 | - | 2 | 378 | 18900 | 0 | 10 | - |  |  |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 165 | 70 | 42 | 0 | 1 | - | 0 | 66 | - | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 210 | 136 | 65 | 0 | 1 | - | 0 | 117 | - | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 68 | 48 | 71 | 0 | 0 |  | 0 | 15 | - | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 1.4 | качество обслуживания | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 7 | 9 | 129 | 0 | 0 |  | 0 | 1 | - | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 1.6 | прочее (указать) | 86 | 70 | 81 | 0 | 7 | - | 2 | 73 | 3650 | 0 | 3 | - |  |  |  |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 12 | 3 | 25 | 0 | 0 |  | 0 | 9 | - | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 2.3 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 3 | Заявка на оказание услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 31 | 34 | 110 | 0 | 0 |  | 0 | 4 | - | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 42 | 67 |  | 0 | 0 |  | 0 | 8 | - | 0 | 0 |  |  |  |  |
| 3.4 | прочее (указать) | 154 | 130 | 160 | 0 | 0 |  | 0 | 85 |  | 0 | 7 | - |  |  |  |

Генеральный директор А.М.Бирюков