|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |
|  |  | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | Динамика изменения показателя, % | 2019 | 2020 | 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: | 174 | 348 | 200 | - | 1 | - | 337 | 431 | 128 | 33 | 23 | 70 | - | 15 | - |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 62 | 33 | 53 | - | 1 | - | 72 | 84 | 117 | 3 | 2 | 67 | - | - | - |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 21 | 17 | 81 | - | - | - | 89 | 96 | 108 | 1 | 2 | 200 | - | 4 | - |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 33 | 256 | 776 | - | - | - | 34 | 106 | 312 | 1 | 3 | 300 | - | 10 | - |
| 1.4 | качество обслуживания | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 10 | 3 | 30 | - | - | - | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 | - | - | - | - |
| 1.6 | прочее (указать) | 48 | 39 | 81 | - | - | - | 139 | 142 | 102 | 28 | 16 | 57 | - | 1 | - |
| 2 | Жалобы | 2 | 4 | 200 | - | 1 | - | 15 | 3 | 20 | - | - | - | - | - | - |
| 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 | 4 | 200 | - | 1 | - | 15 | 3 | 20 | - | - | - | - | - | - |
| 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 | 142 | 122 | 86 | - | 1 | - | 101 | 102 | 101 | 3 | 4 | 133 | - | 3 | - |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 2 | 10 | 500 | - | - | - | - | 11 | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 45 | 25 | 56 | - | 1 | - | 14 | 9 | 64 | - | - | - | - | 3 | - |
| 3.4 | прочее (указать) | 95 | 87 | 92 | - | - | - | 87 | 82 | 94 | 3 | 4 | 133 | - | - | - |

Генеральный директор А.М.Бирюков