|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |
|  |  | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | Динамика изменения показателя, % | 2020 | 2021 | 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: | 348 | 2096 | 502 | 1 | 2 | 100 | 431 | 811 | 88 | 23 | 31 | 35 | 15 | 1 | -93 |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии | 33 | 63 | 91 | 1 | 0 | -100 | 84 | 97 | 15 | 2 | 3 | 50 | 0 | 1 | 100 |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 17 | 108 | 535 | 0 | 0 | 0 | 96 | 73 | -24 | 2 | 0 | -100 | 4 | 0 | -100 |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии | 256 | 1793 | 600 | 0 | 2 | 100 | 106 | 344 | 225 | 3 | 0 | -100 | 10 | 0 | -100 |
| 1.4 | качество обслуживания | - | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 3 | 6 | 100 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | -67 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.6 | прочее (указать) | 39 | 48 | 23 | 0 | 0 | 0 | 142 | 199 | 40 | 16 | 18 | 13 | 1 | 0 | -100 |
| 2 | Жалобы | 4 | 3 | -25 | 1 | 0 | -100 | 3 | 6 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.1 | качество услуг по передаче электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1.2 | качество электрической энергии | 4 | 3 | -25 | 1 | 0 | -100 | 3 | 6 | 100 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2 | осуществление технологического присоединения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 020.030 | коммерческий учет электрической энергии | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | качество обслуживания | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6 | прочее (указать) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Заявка на оказание услуг | 122 | 74 | -39 | 1 | 0 | 100 | 102 | 89 | -13 | 4 | 9 | 125 | 3 | 0 | -100 |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 10 | 4 | -60 | 0 | 0 | 0 | 11 | 4 | -64 | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | 0 | 1 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии | 25 | 1 | -96 | 1 | 0 | -100 | 9 | 2 | -78 | 0 | 1 | 100 | 3 | 0 | -100 |
| 3.4 | прочее (указать) | 87 | 68 | -22 | 0 | 0 | 0 | 82 | 83 | 1 | 4 | 7 | 75 | 0 | 0 | 0 |

Генеральный директор А.М.Бирюков

**Динамика изменения показателя, % = (В - А) : А × 100,**

где А –показатели за 2020, В – показатели за 2021