





#### 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 «Бобровская горэлектросеть»		Г. Бобров, ул. Кирова, д. 20	8(47350)43118 bobrovenergo@mail.ru	С 08:00 до 17:00	Технологическое присоединение, передача электрической энергии, замена приборов учета	94	10	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(47350) 43118, 41974, 40199
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	-
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	-
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	-
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	-

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.

*Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений: заявки на осуществление технологического присоединения.*

*Обращений, содержащих жалобы, в 2015 году не зарегистрировано.*

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

*Дополнительные услуги, оказываемые МУП «Бобровская горэлектросеть» потребителям указаны на сайте предприятия в разделе «Абонентам»: <http://www.bobrovgorset.wallst.ru/Abonentam.htm>.*

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с **Федеральным законом** от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с **Законом** Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002,

N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

*При обращении граждан вышеперечисленных категорий к руководителю предприятия, каждое обращение рассматривалось в индивидуальном порядке.*

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.

*Проводились опросы по телефону при звонках потребителей по различным вопросам. Жалоб не зарегистрировано. Мнение потребителей доводилось до руководства.*

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

*Оборудован пункт приёма абонентов. Велась консультация абонентов по телефону и при личном обращении.*

4.9. Информация по обращениям потребителей.

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	
1	264	22.12.2014		X						X												X				X					
2	261	17.12.2014		X						X													X				X				
3	250	21.10.2014		X						X													X				X				
4	259	03.12.2014		X						X													X				X				
5	269	12.01.2015		X						X													X				X				
6	238	25.09.2014		X						X													X				X				
7	270	12.01.2015		X						X													X				X				
8	258	02.20.2014		X						X													X				X				
9	277	09.02.2015		X						X													X				X				
10	272	21.01.2015		X						X													X				X				
11	292	26.03.2015		X						X													X				X				
12	240	01.10.2014		X						X													X				X				
13	285	03.03.2015		X						X													X				X				
14	282	27.02.2015		X						X													X				X				
15	б/н	16.04.2010		X						X													X				X				
16	230	14.09.2014		X						X													X				X				
17	287	06.03.2015		X						X													X				X				
18	288	17.03.2015		X						X													X				X				
19	299	12.05.2015		X						X													X				X				
20	300	19.05.2015		X						X													X				X				
21	294	02.04.2015		X						X													X				X				
22	101	09.07.2013		X						X													X				X				
23	149	24.10.2013		X						X													X				X				
24	303	20.05.2015		X						X													X				X				
25	266	15.01.2015		X						X													X				X				
26	308	03.06.2015		X						X													X				X				
27	304	21.05.2015		X						X													X				X				
28	283	02.03.2015		X						X													X				X				
29	267	26.12.2014		X						X													X				X				
30	309	05.06.2013		X						X													X				X				
31	291	26.03.2015		X						X													X				X				
32	301	20.05.2015		X						X													X				X				
33	310	09.06.2015		X						X													X				X				
34	296	10.04.2015		X						X													X				X				
35	243	07.10.2014		X						X													X				X				
36	158	04.12.2013		X						X													X				X				
37	185	19.03.2015		X						X													X				X				
38	297	21.04.2015		X						X													X				X				
39	298	15.05.2015		X						X													X				X				
40	329	10.08.2015		X						X													X				X				
41	245	08.10.2014		X						X													X				X				
42	316	03.07.2015		X						X													X				X				
43	325	22.07.2015		X						X													X				X				
44	327	30.07.2015		X						X													X				X				
45	326	28.07.2015		X						X													X				X				

46	169	15.01.2014		X					X										X				X				
47	317	03.07.2015		X					X										X				X				
48	176	21.01.2014		X					X										X				X				
19	314	25.06.2015		X					X										X				X				
50	328	05.08.2015		X					X										X				X				
51	321	10.07.2015		X					X										X				X				
52	348	30.09.2015		X					X										X				X				
53	351	05.10.2015		X					X										X				X				
54	284	03.03.2015		X					X										X				X				
55	322	14.07.2015		X					X										X				X				
56	263	17.12.2014		X					X										X				X				
57	260	18.12.2014		X					X										X				X				
58	332	29.07.2015		X					X										X				X				
59	346	28.09.2015		X					X										X				X				
60	335	25.08.2015		X					X										X				X				
61	347	07.10.2015		X					X										X				X				
62	278	16.02.2015		X					X										X				X				
63	368	10.11.2015		X					X										X				X				
64	367	10.11.2015		X					X										X				X				
65	350	05.10.2015		X					X										X				X				
66	343	10.09.2015		X					X										X				X				
67	336	26.08.2015		X					X										X				X				
68	318	03.07.2015		X					X										X				X				
69	346/1	28.09.2015		X					X										X				X				
70	290	20.03.2015		X					X										X				X				
71	312	23.06.2015		X					X										X				X				
72	353	02.11.2015		X					X										X				X				
73	204	29.05.2014		X					X										X				X				
74	372	17.11.2015		X					X										X				X				
75	320	08.07.2015		X					X										X				X				
76	365	27.10.2015		X					X										X				X				
77	349	02.10.2015		X					X										X				X				
78	229	06.06.2012		X					X										X				X				
79	311	10.06.2015		X					X										X				X				
80	274	26.01.2015		X					X										X				X				
81	331	16.07.2015		X					X										X				X				
82	273	22.01.2015		X					X										X				X				