





#### 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		10	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(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	383	26.02.2016		X						X												X				X					
2	386	11.03.2016		X						X													X				X				
3	390	21.03.2016		X						X													X				X				
4	377/1	19.02.2016		X						X													X				X				
5	380	12.01.2016		X						X													X				X				
6	395	04.04.2016		X						X													X				X				
7	56	28.01.2016		X						X													X				X				
8	56	28.01.2016		X						X													X				X				
9	102	13.04.2016		X						X													X				X				
10	380/1	16.02.2016		X						X													X				X				
11	392	22.03.2016		X						X													X				X				
12	404	04.05.2016		X						X													X				X				
13	408	23.05.2016		X						X													X				X				
14	403	19.04.2016		X						X													X				X				
15	398	12.04.2016		X						X													X				X				
16	396	04.04.2016		X						X													X				X				
17	59	05.06.2016		X						X													X				X				
18	59	05.06.2016		X						X													X				X				
19	378/1	05.02.2016		X						X													X				X				
20	412	01.06.2016		X						X													X				X				
21	401	13.04.2016		X						X													X				X				
22	405	12.05.2016		X						X													X				X				
23	407	17.05.2016		X						X													X				X				
24	410	30.05.2016		X						X													X				X				
25	391	21.03.2016		X						X													X				X				
26	413	14.06.2016		X						X													X				X				
27	421	27.06.2016		X						X													X				X				
28	415	16.06.2016		X						X													X				X				
29	400	12.04.2016		X						X													X				X				
30	440	11.08.2016		X						X													X				X				
31	418	22.06.2016		X						X													X				X				
32	417	21.06.2016		X						X													X				X				
33	439	09.08.2016		X						X													X				X				
34	434	19.07.2016		X						X													X				X				
35	428	05.07.2016		X						X													X				X				
36	437/1	27.07.2016		X						X													X				X				
37	437/1	27.07.2016		X						X													X				X				
38	437/1	27.07.2016		X						X													X				X				
39	406	16.05.2016		X						X													X				X				
40	427	05.07.2016		X						X													X				X				
41	221	05.07.2016		X						X													X				X				
42	454	13.09.2016		X						X													X				X				
43	422	28.06.2016		X						X													X				X				
44	455	22.09.2016		X						X													X				X				
45	453	12.09.2016		X						X													X				X				

46	460	20.10.2016		X						X										X				X					
47	457	12.09.2016		X						X											X				X				
48	410	30.05.2016		X						X											X				X				
19	435	02.08.2016		X						X											X				X				
50	333	19.08.2016		X						X											X				X				
51	450	07.09.2016		X						X											X				X				
52	469	01.12.2016		X						X											X				X				
53	471	07.12.2016		X						X											X				X				
54	388	14.03.2016		X						X											X				X				
55	465	02.11.2016		X						X											X				X				
56	425	01.07.2016		X						X											X				X				
57	451	18.09.2016		X						X											X				X				
58	452	09.09.2016		X						X											X				X				
59	459	17.10.2016		X						X											X				X				