

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)41898 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) 41974, 43118, 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 2017 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»: bobrovgorset.ru/абонентам/

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	51	01.06.2016		X						X												X				X					
2	103	24.10.2016		X						X												X				X					
3	83	23.08.2016		X						X												X				X					
4	75	16.08.2016		X						X												X				X					
5	90	29.08.2016		X						X												X				X					
6	1	14.12.2016		X						X												X				X					
7	6	22.12.2016		X						X												X				X					
8	4	22.12.2016		X						X												X				X					
9	5	22.12.2016		X						X												X				X					
10	8	22.12.2016		X						X												X				X					
11	8/1	22.12.2016		X						X												X				X					
12	7	22.12.2016		X						X												X				X					
13	14	09.02.2017		X						X												X				X					
14	27	26.01.2017		X						X												X				X					
15	14	03.04.2017		X						X												X				X					
16	25	17.03.2017		X						X												X				X					
17	28	03.03.2017		X						X												X				X					
18	45	12.04.2017		X						X												X				X					
19	44	18.04.2017		X						X												X				X					
20	43	21.04.2017		X						X												X				X					
21	46	25.04.2017		X						X												X				X					
22	47	27.04.2017		X						X												X				X					
23	48	04.05.2017		X						X												X				X					
24	50	11.05.2017		X						X												X				X					
25	18/1	31.01.2017		X						X												X				X					
26	52	24.05.2017		X						X												X				X					
27	89	06.09.2016		X						X												X				X					
28	52	20.06.2016		X						X												X				X					
29	3	22.12.2016		X						X												X				X					
30	56	26.05.2017		X						X												X				X					
31	69	07.06.2017		X						X												X				X					
32	65	15.06.2017		X						X												X				X					
33	58	30.05.2017		X						X												X				X					
34	59	17.05.2017		X						X												X				X					
35	101	24.10.2016		X						X												X				X					
36	72	21.06.2017		X						X												X				X					
37	71	03.07.2017		X						X												X				X					
38	64	31.05.2017		X						X												X				X					
39	53	30.05.2017		X						X												X				X					
40	40	30.03.2017		X						X												X				X					
41	42	03.04.2017		X						X												X				X					
42	26	06.02.2017		X						X												X				X					
43	79	06.07.2017		X						X												X				X					
44	55	26.05.2017		X						X												X				X					
45	61	02.05.2017		X						X												X				X					

46	68	13.06.2017		X						X									X				X				
47	63	08.06.2017		X						X									X				X				
48	89	09.08.2017		X						X									X				X				
49	78	16.08.2016		X						X									X				X				
50	19	16.02.2017		X						X									X				X				
51	54	26.05.2017		X						X									X				X				
52	84	04.08.2017		X						X									X				X				
53	94	25.08.2017		X						X									X				X				
54	65	23.06.2016		X						X									X				X				
55	78	27.06.2017		X						X									X				X				
56	51	04.05.2017		X						X									X				X				
57	23	09.12.2016		X						X									X				X				
58	51	06.06.2016		X						X									X				X				
59	80	04.07.2017		X						X									X				X				
60	104	03.10.2017		X						X									X				X				
61	98	14.08.2017		X						X									X				X				
62	103	30.09.2017		X						X									X				X				
63	93	30.08.2017		X						X									X				X				
64	95	16.08.2017		X						X									X				X				
65	38	06.04.2017		X						X									X				X				
66	60	30.05.2017		X						X									X				X				
67	67	09.06.2017		X						X									X				X				
68	114	26.10.2017		X						X									X				X				
69	107/1	23.11.2016		X						X									X				X				
70	467	16.11.2016		X						X									X				X				
71	127	02.03.2017		X						X									X				X				
72	447	09.08.2016		X						X									X				X				
73	55	05.06.2013		X						X									X				X				
74	358	23.10.2015		X						X									X				X				
75	78	23.08.2017		X						X									X				X				
76	32	27.04.2017		X						X									X				X				