





#### 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 2018 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/](http://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	106	22.01.2018		X						X												X				X					
2	107	22.01.2018		X						X													X				X				
3	108	23.01.2018		X						X													X				X				
4	109	25.01.2018		X						X													X				X				
5	110	30.01.2018		X						X													X				X				
6	111	30.01.2018		X						X													X				X				
7	112	30.01.2018		X						X													X				X				
8	113	06.02.2018		X						X													X				X				
9	114	06.02.2018		X						X													X				X				
10	115	16.02.2018		X						X													X				X				
11	116	20.02.2018		X						X													X				X				
12	117	12.03.2018		X						X													X				X				
13	118	22.03.2018		X						X													X				X				
14	119	22.03.2018		X						X													X				X				
15	120	22.03.2018		X						X													X				X				
16	121	28.03.2018		X						X													X				X				
17	122	10.04.2018		X						X													X				X				
18	123	11.04.2018		X						X													X				X				
19	124	17.04.2018		X						X													X				X				
20	125	19.04.2018		X						X													X				X				
21	126	25.04.2018		X						X													X				X				
22	127	25.04.2018		X						X													X				X				
23	128	26.04.2018		X						X													X				X				
24	129	26.04.2018		X						X													X				X				
25	130	26.04.2018		X						X													X				X				
26	131	27.04.2018		X						X													X				X				
27	132	03.05.2018		X						X													X				X				
28	133	03.05.2018		X						X													X				X				
29	134	11.05.2018		X						X													X				X				
30	135	11.05.2018		X						X													X				X				
31	136	16.05.2018		X						X													X				X				
32	137	22.05.2018		X						X													X				X				
33	138	24.05.2018		X						X													X				X				
34	139	28.05.2018		X						X													X				X				
35	140	29.05.2018		X						X													X				X				
36	141	29.05.2018		X						X													X				X				
37	142	07.06.2018		X						X													X				X				
38	144	15.06.2018		X						X													X				X				
39	145	18.06.2018		X						X													X				X				
40	146	26.06.2018		X						X													X				X				
41	146/1	28.06.2018		X						X													X				X				
42	147	28.06.2018		X						X													X				X				
43	148	03.07.2018		X						X													X				X				
44	149	04.07.2018		X						X													X				X				
45	150	04.07.2018		X						X													X				X				

46	145/1	19.06.2018		X					X										X				X				
47	152	11.07.2018		X					X										X				X				
48	153	17.07.2018		X					X										X				X				
49	154	19.07.2018		X					X										X				X				
50	156	24.07.2018		X					X										X				X				
51	158	03.08.2018		X					X										X				X				
52	159	06.08.2018		X					X										X				X				
53	161	10.08.2018		X					X										X				X				
54	162	13.08.2018		X					X										X				X				
55	163	16.08.2018		X					X										X				X				
56	164	23.08.2018		X					X										X				X				
57	165	29.08.2018		X					X										X				X				
58	166	11.09.2018		X					X										X				X				
59	169	14.09.2018		X					X										X				X				
60	171	27.09.2018		X					X										X				X				
61	172	08.10.2018		X					X										X				X				
62	173	19.10.2018		X					X										X				X				
63	174	22.10.2018		X					X										X				X				
64	175	23.10.2018		X					X										X				X				
65	177	25.10.2018		X					X										X				X				
66	179	30.10.2018		X					X										X				X				
67	180	16.11.2018		X					X										X				X				
68	181	19.11.2018		X					X										X				X				
69	182	06.12.2018		X					X										X				X				