**П. 4.1. Количество обращений, поступивших в ООО «НЭСК» (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **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** |
|  |  | **2015г.** | **2016г.** | **Динамика изменения показателя, %** | **2015г.** | **2016г.** | **Динамика изменения показателя, %** | **2015г.** | **2016г.** | **Динамика изменения показателя, %** | **2015г.** | **2016г.** | **Динамика изменения показателя, %** | **2015г.** | **2016г.** | **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: | 68 | 56 | -18 | 56 | 60 | +7 | 22 | 30 | +36 | 6 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| 1.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 1.2 | осуществление технологического присоединения | 45 | 38 | -16 | 29 | 29 | 0 | 10 | 15 | +50 | 4 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| 1.3 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 1.4 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 1.5 | техническое обслуживание электросетевых объектов | 2 | 1 | -50 | 3 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 1.6 | прочее (указать) | 21 | 17 | -19 | 24 | 28 | +17 | 10 | 13 | +30 | 2 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| 2 | Жалобы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 2.1 | оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 2.2 | качество услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 2.3 | качество электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 2.4 | осуществление технологического присоединения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 2.5 | коммерческий учет электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 2.6 | качество обслуживания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 2.7 | техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 2.8 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 3 | Заявка на оказание услуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 3.1 | по технологическому присоединению | 16 | 20 | +25 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 3.2 | на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 3.3 | организация коммерческого учета электрической энергии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |
| 3.4 | прочее (указать) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 |  |