4. Качество обслуживания

п. 4.1. Количество обращений (в соответствие с Приложением № 7 к Единым стандартам)

N	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		
		2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	Динамика изменения показателя, %	2020	2021	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:**	858	**1277**	**+49**	1331	**1412**	**+6**	334	**360**	**+7,8**	1525	**1219**	**-20**			
1.1	оказание услуг по передаче ЭЭ															
1.2	осуществление технологического присоединения	94	57	-39				264	340	+28,8	1	0	-100			
1.3	коммерческий учет ЭЭ	0	26	+100	0	168	+100				5	4	-20			
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	764	1194	+56,3	940	829	-11,8	70	20	-71,4	1519	1215	-20			
1.6	прочее (вызов представителя)				391	415	+6									
2	**Жалобы**		**4**	+100	71	**79**	**+11**		**1**	**+100**	7	**6**	**-14**			
2.1	оказание услуг по передаче ЭЭ, в том числе:															

2.1.1	качество услуг по передаче ЭЭ															
2.1.2	качество ЭЭ				71	77	+8									
2.2	осуществление технологического присоединения										1	0	-100			
2.3	коммерческий учет ЭЭ	0	4	+100	0	2	+100				5	4	-20			
2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства										1	1	0			
2.6	прочее							0	1	+100	0	1	+100			
3	**Заявка на оказание услуг**	858	**1273**	**+49**	1260	**1333**	**+5,8**	334	**359**	**+7**	1518	**1213**	**-20**			
3.1	по технологическому присоединению	94	57	-39				264	340	+28,8						
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче ЭЭ															
3.3	организация коммерческого учета ЭЭ	0	22	+100	0	166	+100									
3.4	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	764	1194	+56	869	752	-13	70	19	-73	1518	1213	-20			
3.5	прочее				391	415	+6									