

1.Общая информация о сетевой организации

1.1.Количество потребителей услуг МУП "Тверьгорэлектро"

тип потребителя	Уровень напряжения	Категори я надежнос ти потребит еля	2016	2017	динамика
Физические лица	СН2	1	0	0	-
		2	0	0	-
		3	0	0	-
	НН	1	0	0	-
		2	0	0	-
		3	19409	19735	1,68%
Юридические лица	СН2	1	14	14	0,00%
		2	220	220	0,00%
		3	937	964	2,88%
	НН	1	35	35	0,00%
		2	531	531	0,00%
		3	2301	2632	14,39%

1.2.Количество точек поставки МУП "Тверьгорэлектро"

№ п/п		Кол-во точек поставки 2016	Кол-во ПУ на 2016	Кол-во точек поставки 2017	Кол-во ПУ на 2017	Динамика
1	физические лица, в том числе	29963	176445	30071	176717	0,15%
1.1.	с возможностью дистанционного снятия сбора данных		3335		3677	10,25%
1.2.	безхозйные объекты		0		0	0,00%
2	юридические лица, в том числе		11244		11298	0,48%
2.1.	с возможностью дистанционного снятия сбора данных		614		642	4,56%
2.2.	безхозйные объекты		0		0	0,00%
3	вводные устройства в многоквартирные дома, в том числе		3881		3913	0,82%
3.1.	с возможностью дистанционного снятия сбора данных		3786		3823	0,98%

1.3 Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации

Объект	Уровень напряжения,кВ	Ед. измерения	2016	2017	Динамика, %
Воздушные линии (ВЛ)	0,4	км.	441,43	466,63	5,7
	6-10	км.	95,251	93,33	-2,0
Кабельные линии (КЛ)	0,4	км.	389,1	396,1	1,8
	6-10	км.	685,281	761,72	11,2
Трансформаторные подстанции и распределительные пункты	6-10	шт.	828	846	2,2
	35	шт.	1	1	0

1.4 Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, %

Объект	Уровень напряжения,кВ	2016	2017 г.	Динамика
трансформаторные подстанции и распределительные пункты		65	65	0
КЛ	6-10	83	83	0
	0,4	80	80	0
ВЛ	6-10	61	63	2
	0,4	71	69	-2

2.Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1 Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2016	2017	Динамика изменения показателей,%
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Psaidi)			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
1.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,147	0,281	91,2
1.4	НН (до 1 кВ)	0,003	0,0173	>100
2	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии (П saifi)			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
2.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,105	0,1984	89,0
2.4	НН (до 1 кВ)	0,0036	0,0094	>100
3	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (П saidi, план)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
3.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0,069	0,006	-91
3.4	НН (до 1 кВ)	0,88	0,058	-93
4	Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (П saifi, план)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	-	-
4.2	СН1 (35-60 кВ)	-	-	-
4.3	СН2 (1-20 кВ)	0,014	0,002	-88
4.4	НН (до 1 кВ)	0,319	0,031	-90
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	0	0

2.2 Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

№	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Псаид)				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, (Псаиф)				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (П saidi, план)				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (П saif, план)				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии на 2018г
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	УВЛ	-	-	0,003	-	-	-	0,0024	-	-	-	0,006	0,020	-	-	0,002	0,005	0,0001	1.Разокрупнение перегруженных воздушных ЛЭП 0,4 кВ, в т.ч. перераспределение нагрузки по фазам.
2	УТП	-	-	0,030	0,0021	-	-	0,0194	0,0026	-	-	-	0,038	-	-	-	0,026	0,0009	2.Замена перегруженных трансформаторов
3	УКЛ	-	-	0,248	0,0152	-	-	0,1765	0,0069	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0078	3.Реконструкция воздушных и кабельных линий с целью увеличения их пропускной способности.
4	Всего по сетевой организации			0,281	0,017			0,1983	0,0095			0,006	0,058			0,002	0,031	0,0088	

2.3 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в 2017г.

- 1.Разокрупнение перегруженных воздушных ЛЭП 0,4 кВ, в т.ч. перераспределение нагрузки по фазам
- 2.Замена перегруженных трансформаторов
- 3.Замена неизолированного провода ЛЭП на изолированный марки СИП
- 4.Реконструкция воздушных и кабельных линий с целью увеличения их пропускной способности

2.4 Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии

3.Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1.Информация о наличии невостробованной мощности для осуществления технологического присоединения.

Информация размещена на сайте МУП "Тверьгорэлектро" в разделе «Потребителям»/Технологическое присоединение/Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению.

В целях улучшения качества и доступности для потребителей услуги по технологическому присоединению в 2015 году в МУП «Тверьгорэлектро» введен целый ряд усовершенствований.

В первую очередь, стоит отметить возможность для потребителя получить профессиональную консультацию непосредственно от специалистов Тверьгорэлектро, позвонив по телефону «горячей линии». С 1 ноября 2014 телефон «горячей линии» начал работать в тестовом режиме, а с 1 января 2015 - на постоянной основе. Интерактивное меню «горячей линии» дает возможность клиенту самостоятельно сделать выбор по категории обращения, а при личном общении со специалистом получить ответы на все интересующие его вопросы.

Кроме того, на официальном сайте предприятия в добавлении ко всей имевшейся, ранее опубликованной подробной информации по направлению «технологическое присоединение», у потребителей появилась возможность подать заявку на технологическое присоединение в электронном виде в разделе «Личный кабинет». Для удобства потребителя здесь же, на сайте Тверьгорэлектро, размещен Порядок работы в Личном кабинете, с подробным описанием и наглядной информацией. Оформленная через интернет заявка сопровождается поэтапным информированием потребителя о ходе её рассмотрения. Сообщения поступают на электронную почту заявителя, что избавляет и потребителя и предприятие от лишних телефонных звонков.

При очном обращении в офисе обслуживания потребителей оформлены информационные стенды с размещёнными образцами заполнения заявок на технологическое присоединение, что значительно упрощает процедуру. Однако, в случаях возникновения сложностей при оформлении необходимых документов, специалисты офиса всегда готовы оказать помощь клиентам.

3.3.Прочая информация

-

3.4 Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству			
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	666	688	3,30%	109	127	16,51%	28	33	17,86%	5	3	-40,00%	0	0	0,00%	851
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	508	634	24,80%	48	109	127,08%	28	28	0,00%	2	2	0,00%	0	0	0,00%	773
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	2	1	-50,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	1
3.1	по вине сетевой организации	2	1	-50,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	1
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	16	18	12,50%	17	20	17,65%	15	24	60,00%	10	35	250,00%	0	0	0,00%	24
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	466	574	23,18%	41	73	78,05%	13	9	-30,77%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	656
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	466	462	-0,86%	41	57	39,02%	13	9	-30,77%	0	2	100,00%	0	0	0,00%	530

7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих органов и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
7.2	по вине заявителя	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	134	187	39,55%	289	237	-17,99%	496	384	-22,58%	0	827	100,00%	0	0	0,00%	1635

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Данная информация расположена на сайте МУП "Тверьгорэлектро" в разделе "Потребителям"/Технологическое присоединение/Расчет стоимости технологического присоединения

Раздел 4 Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (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.

№ п/п	Категории обращений потребителей	Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя, %	2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя, %	2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя, %	2016 год	2017 год	Динамика изменения показателя, %	2016 год	2017 год	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:	2727	3188	16,91	31268	25060	-19,85	94	111	18,09	163	179	9,82			
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	2	2	0,00	23277	18894	-18,83	17	28	64,71	29	27	-6,90			
1.2.	осуществление технологического присоединения	1788	1779	-0,50	551	454	-17,60	3	3	0,00	15	11	-26,67			
1.3.	коммерческий учет электрической энергии	37	24	-35,14	138	117	-15,22	6	17	183,33	4	26	550,00			
1.4.	качество обслуживания	29	23	-20,69	53	39	-26,42	2	2	0,00	12	4	-66,67			
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	14	9	-35,71	5581	4337	-22,29	29	27	-6,90	63	72	14,29			
1.6.	прочее (указать)	857	1351	57,64	1668	1219	-26,92	37	34	-8,11	40	39	-2,50			
2.	Жалобы	1	0	-100,00	75	52	-30,67	1	11	1000	11	8	-152,67			
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:				18	16	-11,11	0	11		6	8	33,33			
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии				11	7	-36,36	0	4							
2.1.2.	качество электрической энергии				7	9	28,57	0	7		6	8	33,33			

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ п/п	Офис обслуживания	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время обслуживания потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителем 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 "Тверьгорэлектро"	Очный	г.Тверь, ул. Ефимова, д.24	тел. (4822) 34-26-64	пн.-чт. 08.00-17.00; пт. 08.00-16.00	Прием заявок на ТП, прием проектной документации на согласование, прием заявок на согласование Актов о выполнении технических условий, Актов об осуществлении ТП, прием писем и обращений в МУП "Тверьгорэлектро", выдача документации после согласования, консультирование по вопросам ТП.	3170	7	2	1. ООО "Энергобаланс" ; 2. ООО "Энергобаланс - Регион Учёт"

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения	
1.	<p>Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:</p> <p>Номер телефона по вопросам энергоснабжения:</p> <p>Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:</p>	номер телефона	<p>(4822) 66-60-80; 88004500277 "горячая линия"</p> <p>(4822) 57-11-34</p>
2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов.	единицы	22454
2.1.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	18712
2.2.	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	3742
3.	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	2
4.	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1,5

Пункт 4.4. Анализ п.4.1

Отчётность по Форме 4.1. отображает обобщённую информацию о количестве, способах и причинах обращений, а также динамику по этим показателям к предшествующему 2016 году.

В ходе анализа отчётных данных выявлено следующее. Всего за отчётный 2017 год в МУП «Тверьгорэлектро» зарегистрировано 28538 обращений.

По способам обращения, как и в предыдущие годы лидируют обращения с использованием телефонной связи – 25060 звонков или 87,8 % от общего числа обратившихся.

На втором месте - очная форма обслуживания, когда клиент посетил организацию лично. Таких посетителей было 3188 человек (11,2%). При этом, 18 человек обратились непосредственно в Тверьгорэлектро на личный приём к руководству компании. Офис обслуживания клиентов принял 3170 потребителей. Детализированный отчет офиса -Центра обслуживания клиента (ЦОК) форма 4.2. показывает, что по сравнению с 2016 годом среднее время ожидание в очереди сократилось с 3 до 2 минут, а среднее время обслуживания меньше на 3 минуты и составило 7 минут.

1,0 % от общего числа обращений приходится на письменную форму обращения с использованием почтовой связи (179 чел.) и сети Интернет (111 чел.).

Категория и способы обращений потребителей имеют логическую закономерность. Для быстрого решения вопроса потребителями используется телефонная связь. Это, прежде всего, услуги по передаче электрической энергии (18894 чел.) и техническое обслуживание электросетевых объектов (4337 чел.). Вопросы, требующие личного обращения, преобладают при очной форме, сюда следует отнести технологическое присоединение и согласование проектной документации. 1779 человек (55,8% очной формы) обратились в ЦОК за техприсоединением и соответственно 1333 клиента пришли по вопросу согласования документации. Почтовая связь и обращения с использованием сети Интернет незначительны по числу и явного доминирования по категории (причине) не просматривается.

Ранжирование (от меньшего числа к большему) количества обращений по причинам вне зависимости от каналов связи даёт следующие результаты. Минимальное число претензий к качеству обслуживания – всего 68, коммерческий учёт с 184 обращениями занял вторую позицию, средняя третья строчка за технологическим присоединением – 2247 человек, вопросы технического обслуживания электросетевых объектов (4445 чел.) и услуги по передаче электроэнергии (18951 чел.) оказались соответственно на четвёртом и пятом местах и составили 82,0 % от общего числа обращений.

Анализ обращений, содержащих жалобы, показывает, что больше всего нареканий на качество уличного освещения и к услуге по передаче электроэнергии.

Отчет по форме 4.3. детализирует информацию про обслуживание потребителей посредством телефонной связи по способу и времени обработки. Согласно отчётным данным общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов составило 22454. Автоматической системой интерактивного меню обработаны 3742, что составляет 16,7%. На 18712 телефонных обращений ответили операторы сетевой организации. Средний показатель по времени обработки вызова – 2,0 минуты, а по ожиданию ответа -1,5 минуты.

Динамика изменения показателя.

Сравнение данных за отчётный 2017 год с предыдущим 2016 годом показывает сокращение числа обращений на 5714 случаев. Причём основное снижение коснулось самой востребованной формы обслуживания – телефонной связи. Очная форма (личное обращение)

напротив, увеличила число поклонников на 461 человека: 3188 обращений 2017 года к 2727 обращениям в 2016 году. Почтовые обращения и электронные средства коммуникации остаются предпочтительными для незначительного числа клиентов (1%) и существенной динамики не демонстрируют.

Из сводных отчетных данных видно, что по причинам обращений потребителей, как и в 2016 году, на первом месте вопросы по оказанию услуг по передаче электрической энергии. Основная составляющая таких обращений - внеплановые (аварийные) отключения, технологические нарушения в электроснабжении. Стоит отметить, что количество таких обращений в 2017 году сократилось на 18,7%. Этот показатель характеризует положительную тенденцию по улучшению качества, как самой электрической энергии, так и услуг по её передаче. В подтверждение такого вывода - сокращение числа обращения по техническому обслуживанию электросетевых объектов с 5814 (2016г.) до 4337 (2017г.). Реализация плановых программных мероприятий по ремонту и замене кабельных линий, провода и опор, опилке деревьев в охранной зоне ВЛЭП, валке аварийных деревьев, даёт свои плоды. Количество обращений с претензией на качество электроснабжения неуклонно сокращается. Оставшиеся четыре позиции: прочее, осуществление технологического присоединения, коммерческий учёт и качество обслуживания (по убыванию) также показали хоть и не значительное, но уменьшение.

Пункт 4.5. Дополнительные услуги, оказываемые потребителю.

МУП «Тверьгорэлектро» предоставляет только услуги, предусмотренные стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

Пункт 4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и другие категории в соответствии с федеральным законодательством), в МУП «Тверьгорэлектро» не предусмотрены.

Пункт 4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Одним из инструментариев, позволяющим получить объективную информацию о работе предприятия, является проведение опросов потребителей. Анализ мнения горожан, их предложения по улучшению качества обслуживания, обозначение проблем, требующих решения - всё это вносит свои корректировки в планы работы предприятия, способствует разработке комплекса необходимых мер для улучшения качества электроснабжения.

Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за 2017 год размещен на сайте МУП «Тверьгорэлектро» в разделе Потребителям – Обслуживание потребителей.

Пункт 4.8. Мероприятия по улучшению качества обслуживания.

МУП «Тверьгорэлектро» проводит постоянный мониторинг доступности потребителей ко всем способам обращения. Используются все каналы связи для информирования горожан о контактах, почтовом адресе, адресе электронной почты, официальном сайте, месте нахождения, графике работы предприятия и ЦОК.

Ежемесячно в расчётных квитанциях на оплату за потребленную электроэнергию указываются телефоны «горячей линии» и аварийной службы МУП «Тверьгорэлектро». Не менее десяти раз в год в самых популярных печатных и электронных СМИ публикуется информация, так называемых, «полезных телефонов» и контактные данные предприятия. Каждую неделю на региональных интернет сайтах размещается предупреждение об отключениях электроэнергии для проведения плановых ремонтных работ со ссылкой на официальный сайт предприятия.

Введённый в 2015 году многоканальный телефон «горячая линия» позволяет беспрепятственно круглосуточно дозвониться до оператора сетевой организации, а интерактивное меню, даёт возможность потребителю самостоятельно определиться, каким образом получить необходимую информацию. За три года работы, выделенных для обслуживания потребителей номеров телефонов, количество операторов, одновременно работающих на линии, увеличилось с двух человек до 10. Итогом введения такой реорганизации стало значительное сокращение времени ожидания ответа.

В 2017 году информационные стенды в Центре обслуживания клиентов претерпели значительные изменения. С учётом пожеланий посетителей, на стендах разместились самые востребованные образцы заполнения заявлений, перечень необходимых для технологического присоединения документов, нормативная и другая полезная информация. Такие мероприятия позволили сократить время обслуживания клиентов и свести к минимуму образование очереди.

По прежнему любой гражданин может обратиться на личный приём к руководителю предприятия и его заместителям. График приема и телефон для записи размещены на официальном сайте предприятия. Клиент имеет возможность выбрать удобные для себя день и время посещения.

Официальный сайт МУП «Тверьгорэлектро» с сентября 2017 года пополнился дополнительной услугой. Теперь подать заявку, получить проект, а затем и подписать договор на технологическое присоединение можно «не выходя из дома» через интернет-приемную. Интерактивная заявка обеспечивается функцией информирования о статусе рассмотрения.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Индикационный 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 почтовой связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Прочее	Оказание услуг по передаче энергии	Присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Присоединения	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Передача электроэнергии	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерывающий ответ с нарушением сроков	Заявителем был получен исчерывающий ответ	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			
		01.01.2017-31.12.2017	пн.-чт. 08.00-17.00; пт. 08.00-16.00	3188	25060	111	179	0	18951	2247	184	68	4445	2643	11	24	1	0	0	0	36	671	0	0	608	28538	0	0	*				

* Перечень выполняемых мероприятий различный и зависит от причины обращения. При рассмотрении каждого обращения специалисты предприятия руководствуются адресным, индивидуальным подходом. Исполняются все финансовые, материально-технические, кадровые возможности для положительного решения.