Приложение №7
к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг
Открытое акционерное общество "Радужнинские городские электрические сети" за 2016 год

1. Общая информация о сетевой организации

1.1 Количество потребителей услуг

№ п/п	Категория потребителя		Кол-во		Динамика
			2015	2016	
1	По уровню напряжения	СН-1	2	3	50,00%
2		СН-2	176	186	5,68%
3		НН	351	491	39,89%
4	По категории надежности	I	0	0	0,00%
5		II	87	97	11,49%
6		III	442	583	31,90%
7	По правовому статусу	Юр.лица	436	471	8,03%
8		Физ.лица	93	209	124,73%

1.2. Количесвто точек поставки

№ пп	Категория точек поставки	Количество, шт.		Динамика
		2015	2016	
1	Общее количество	1541	1697	10,12%
2	Оборудованные приборами учета, в т.ч.:	1330	1481	11,35%
2.1	Физические лица	93	212	127,96%
2.2	Юридические лица	900	928	3,11%
2.3	Вводные устройства в многоквартирные жилые дома	337	341	1,19%
2.4	Безхозяйные объекты	0	0	0,00%
3	Приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных	1225	1376	12,33%

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства

№ пп	Наименование объекта электросетевого хозяйства	Уровень напряжения	Ед. Изм	2015г	2016г	Динамика, %
1	ВЛЭП	35 кВ	км	97,22	97,22	0,00%
2	ВЛЭП	1-20 кВ	км	81,83	81,69	-0,18%
3	ВЛЭП	0,4 кВ	км	32,26	32,85	1,80%
4	КЛЭП	35 кВ	км	0,70	0,70	-0,14%
5	КЛЭП	1-20 кВ	км	97,42	98,08	0,68%
6	КЛЭП	0,4 кВ	км	107,77	109,27	1,38%
7	физический износ ЛЭП		%	35,00	35,40	1,13%
8	ПС	35/10(6) кВ	шт.	16,00	16,00	0,00%
9	ТП	6/0,4 кВ	шт.	103,00	100,00	-3,00%
10	ТП	10/0,4 кВ	шт.	59,00	61,00	3,28%
11	физический износ оборудования		%	49,00	51,30	4,48%

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Пsaidi	0,358440	0,134559	-62,5%
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,000000	0,000000	0,0%
1.2	СН1 (35-60 кВ)	0,000000	0,000000	0,0%
1.3	СН2 (1-20 кВ)	0,735972	0,223710	-69,6%
1.4	НН (до 1 кВ)	0,171179	0,101609	-40,6%
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Пsaifi	0,466919	0,258824	-44,6%
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0%
2.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0,0%
2.3	СН2 (1-20 кВ)	0,937500	0,473118	-49,5%
2.4	НН (до 1 кВ)	0,233618	0,179226	-23,3%
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Пsaidi план	0,344555	0,343460	-0,3%
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0%
3.2	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0,0%
3.3	СН2 (1-20 кВ)	0,251155	0,240021	-4,4%
3.4	НН (до 1 кВ)	0,097000	0,096325	-0,7%
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Пsaifi план	0,405000	0,400359	-1,1%
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0	0	0,0%
4.1	СН1 (35-60 кВ)	0	0	0,0%
4.2	СН2 (1-20 кВ)	0,270155	0,269000	-0,4%
4.3	НН (до 1 кВ)	0,135550	0,131204	-3,2%
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	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	0,0%

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

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Пsaidi				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, Пsaifi				Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Пsaidi, план				Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), Пsaifi, 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, с указанием сроков
		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	ОАО "РГЭС"	0	0	0,22	0,1	0	0	0,47	0,18	0	0	0,24	0,1	0	0	0,27	0,13	0,02	
n	Всего по сетевой организации	0	0	0,22	0,1	0	0	0,47	0,18	0	0	0,24	0,1	0	0	0,27	0,13	0,02	

2.3 Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг п передаче электрической энергии

1. Произведена реконструкция объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, с целью уменьшения случаев технологических отказов по причине износа электрооборудования предприятия.

2. Постоянный визуальный и тепловизионный осмотр электрооборудования и электросетевого хозяйства, для своевременного выявления и устранения замечаний и других причин, являющихся возможными причинами технологических отказов электрообоудования.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1 Информация о наличии невостребованной мощности
Для осуществления технологического присоединения за 2016 год

№ п/п	Наименование объекта центра питания, класс напряжения	Количество установленных трансформаторов и их мощность, МВА	Невостребная мощности за 2016 год с учетом присоединенных потребителей, заключенных договоров и поданных заявок на ТП, МВт
1.	ПС 35/10кВ "Город-1"	2х6,3	0,4
2.	ПС 35/6кВ "Город-2"	2х10	0,0
3.	ПС 35/10кВ "Город-3"	2х10	0,9
4.	ПС 35/10кВ "Дачная"	2х6,3	6,0
5.	ПС 35/6кВ "ГТЭС-2"	1х6,3	3,0
6.	ПС 35/6кВ "Аэропорт"	2х4,0	3,8
7.	ПС35/6кВ "Причал"	2х4,0	7,8
8.	ПС 35/6кВ "Котельная-2"	2х6,3	6,0
9.	ПС 35/10кВ "Котельная-3"	2х6,3	2,0
10.	ПС 35/6кВ "Котельная-4"	2х4,0	3,0
11.	ПС 35/6кВ "Кирпичная"	2х4,0	3,0
12.	ПС 35/6кВ "Поселок"	2х4,0	0,0
13.	ПС 35/6кВ "Лесная"	2х4,0	4,0
14.	ПС 35/10кВ "Новоаганская"	2х6,3	4,0
15.	ПС 35/6кВ "Рославльская"	2х6,3 + 2х10,0	4,4

* Увеличение трансформаторной мощности на основании инвестиционной программы ОАО "РГЭС" в 2016 году отсутствует.

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

1. На официальном сайте ОАО «РГЭС», по средствам обратной связи через личный кабинет (ссылка на интернет страницу личного кабинета http://www.rges.ru/user), создана возможность более удобной, для потребителя, подачи заявления на технологическое присоединение, а также мониторинга состояния заявки

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 включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	9	11	11	13	15	15	16	17	18	19	20
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	82	149	82%	32	15	-53%	3	1	-67%	4	0	-100%	-	-	-	98
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	82	149	82%	32	15	-53%	3	1	-67%	4	0	-100%	-	-	-	98
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	-	-	-	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	-	-	-	0
3.2	по вине сторонних лиц	1	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	-	-	-	1
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	4,5	4,6	2%	4,3	4,2	-2%	7	8	14%	8,5	0	-100%	-	-	-	16,7
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	83	144	73%	31	12	-61%	2	2	200%	2	0	-100%	-	-	-	97
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	70	135	93%	21	13	-38%	0	2	0%	3	1	-67%	-	-	-	86
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	15	22	47%	4	2	-50%	0	1	0%	0	0	0%	-	-	-	18
7.1	по вине сетевой организации	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	-	-	-	0
7.2	по вине заявителя	15	22	47%	4	2	-50%	0	1	0%	0	0	0%	-	-	-	18
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	45	51	13%	59	60	2%	0	277	0%	383	344	-10%	-	-	-	726

3.5 Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям ОАО "РГЭС"

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I-II	III	I-II	III	I-II	III	I-II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
~~500 - сельская местность/~~ 300 - городская местность	Да	КЛ	853	550	1252	680	2395	1252	2395	1252
		ВЛ	1456	550	1456	782	2803	1456	2803	1456
	Нет	КЛ	108	550	108	108	108	108	108	108
		ВЛ	108	550	108	108	108	108	108	108
750	Да	КЛ	853	481	1252	680	2395	1252	2395	1252
		ВЛ	1456	782	1456	782	2803	1456	2803	1456
	Нет	КЛ	108	108	108	108	108	108	108	108
		ВЛ	108	108	108	108	108	108	108	108
1000	Да	КЛ	853	481	1252	680	2395	1252	2395	1252
		ВЛ	1456	782	1456	782	2803	1456	2803	1456
	Нет	КЛ	108	108	108	108	108	108	108	108
		ВЛ	108	108	108	108	108	108	108	108
1250	Да	КЛ	853	481	1252	680	2395	1252	2395	1252
		ВЛ	1456	782	1456	782	2803	1456	2803	1456
	Нет	КЛ	108	108	108	108	108	108	108	108
		ВЛ	108	108	108	108	108	108	108	108

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию

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		
		2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	Динамика изменения показателя, %	2015	2016	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:**	96	310	223%	927	759	-18%	1413	881	-38%	491	603	23%	0	21	0%
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	133	100%	625	198	-68%	601	480	-20%	490	407	-17%	0	0	0%
1.2	осуществление технологического присоединения	24	60	150%	0	270	0%	0	25	0%	1	2	100%	0	0	0%
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0%	21	34	62%	431	153	-65%	0	42	0%	0	0	0%
1.4	качество обслуживания	0	36	100%	0	3	0%	0	0	0%	0	3	0%	0	0	0%
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	53	100%	0	4	0%	0	0	0%	0	5	0%	0	0	0%
1.6	прочее	72	28	-61%	281	250	-11%	381	223	-41%	0	144	0%	0	21	0%
2	**Жалобы**	5	51	920%	259	181	-30%	4	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.2	качество услуг по передаче электрической энергии	0	43	100%	259	138	-47%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.3	качество электрической энергии	0	3	100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.4	осуществление технологического присоединения	0	5	100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.5	коммерческий учет электрической энергии	4	0	-100%	0	0	0%	4	0	-100%	0	0	0%	0	0	0%
2.6	качество обслуживания	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.7	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
2.8	прочее	1	0	-100%	0	43	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3	**Заявка на оказание услуг**	393	883	125%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.1	по технологическому присоединению	121	165	36%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	127	291	129%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	145	231	59%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
3.4	прочее	0	196	100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№	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	ГПРП, ОТЭЭ	Пункт очного обслуживания	г. Радужный, 1 мкр., д.15	(34668) 3-31-68	Пн-Пт: 08:00-17:00 Сб, Вс: выходной		817			

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	(34668) 39676
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	940
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	940
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	1

4.4 Категория обращений ,в которой зарегестрировано наибольшее число обращений

Вид обращения	**Категория с наибольшим числом обращений**
Обращений всего	Прочее (разъяснение информации, касающейся деятельности предприятия)
Обращение содержащее жалобу	Качество услуг по передаче электрической энергии
Обращение содержащее заявку	Прочее (повторное включение, отключение электроснабжения и прочее)

4.5 Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю

ОАО «РГЭС», осуществляет следующие дополнительные виды услуг (помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций):

1. Испытание диэлектрических перчаток, бот, калош повышенным напряжением (1 пара)
2. Испытание слесарного инструмента с изолирующими рукоятками повышенным напряжением
3. Профилактические испытания (полный объем работ) трансформаторного масла (1 проба)
4. Хроматографический анализ трансформаторного масла (1 анализ)
5. Анализ влагосодержания трансформаторного масла (1 анализ)
6. Испытание изолирующей штанги повышенным напряжением до 110кВ (единица средств защиты)
7. Испытание изолирующей штанги повышенным напряжением до 35 кВ включительно (единица средств защиты)
8. Испытание измерительной штанги повышенным напряжением до 110кВ (единица средств защиты)
9. Испытание комплекта указателя высокого напряжения 2-6кВ для фазировки с неоновой лампой повышенным напряжением (1 комплект указателя)
10. Испытание указателей напряжения повышенным напряжением 6-100кВ включительно (единица средств защиты)
11. Испытание указателей напряжения повышенным напряжением до 1000В включ. (единица средств защиты)
12. Испытание изолирующих клещей повышенным напряжением 2-35кВ (единица средств защиты)
13. Испытание изолирующих клещей повышенным напряжением до 1000 В включ. (единица средств защиты)
14. Испытание электроизмерительных клещей повышенным напряжением 2-10кВ (единица средств защиты)
15. Испытание электроизмерительных клещей повышенным напряжением до 1000В включительно (единица средств защиты)

Уважаемый клиент! Повышение качества обслуживания клиентов - одно из главных направлений деятельности ОАО «РГЭС». Пожалуйста, заполните предлагаемую ниже анкету. Анкетирование является анонимным и направлено на улучшение деятельности организации. Ваше мнение обязательно будет учтено в дальнейшей деятельности!

АНКЕТА

Вы планируете воспользоваться (пользуетесь) услугами организации как:

☐ юридическое лицо ☐ частное лицо ☐ предприниматель

Укажите наиболее удобный для Вас канал взаимодействия с сетевой организацией:

☐ лично через пункт обслуживания потребителей ☐ телефон ☐ почта ☐ эл. почта ☐ прочее

Укажите, за информацией по какому вопросу Вы обратились в пункт обслуживания потребителей:

☐ технологическое присоединение
☐ дополнительные платные услуги
☐ энергосбережение
☐ передача электрической энергии
☐ коммерческий учет электрической энергии
☐ прочее

Оцените полноту и достаточность информации, представленной на сайте по интересующим Вас вопросам:

☐ полностью достаточная ☐ недостаточная ☐ не могу оценить
☐ скорее достаточная ☐ полностью недостаточная

1. Оцените степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по передаче электрической энергии по 5-балльной системе (5 баллов — полностью удовлетворен, 4 - вполне удовлетворен, 3 - не вполне удовлетворен, 2 - не удовлетворен, 1 балл – совсем не удовлетворен):

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	
Качество электрической энергии	
Надежность энергоснабжения	
Компетентность и вежливость сотрудников	
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	

2. Какие из данных критериев лично Вы считаете самыми важными (распределите по степени важности от 1 (наиболее важный) до 5 (наименее важный):

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	
Качество электрической энергии	
Надежность энергоснабжения	
Компетентность и вежливость сотрудников	
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	

3. Оцените степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по технологическому присоединению по 5-балльной системе (5 баллов — полностью удовлетворен, 4 — вполне удовлетворен, 3 — не вполне удовлетворен, 2 — неудовлетворен, 1 балл — совсем неудовлетворен):

Стоимость услуг по ТП	
Сроки осуществления ТП	
Компетентность и вежливость сотрудников	
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	

4. Какие из данных критериев лично Вы считаете самыми важными (распределите по степени важности от 1 (наиболее важный) до 5 (наименее важный):

Стоимость услуг по ТП	
Сроки осуществления ТП	
Компетентность и вежливость сотрудников	
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	

Мы будем благодарны, если Вы напишете свои пожелания по улучшению качества обслуживания клиентов:

_____

_____

ОТЧЕТ

по изучению мнения потребителей о качестве обслуживания за 2016 год

По результатам проведенного анкетирования потребителей можно сделать следующие выводы:

1. **Воспользовались услугами организации как:**

- - юридическое лицо — 52%,
- - предприниматель - 42%
- - частное лицо - 6%

2. **Выбрали наиболее удобный канал взаимодействия с сетевой организацией:**

- электронная почта — 39%
- телефон - 40%
- лично через пункт обслуживания потребителей — 21%

3. **В пункт обслуживания потребителей обратились за информацией по вопросу:**

- передача электрической энергии - 66%
- технологическое присоединение -18%
- коммерческий учет электрической энергии — 16%

4. **Оценили полноту и достаточность информации, представленной на сайте по интересующим вопросам:**

- полностью достаточная - 63%
- не смогли оценить — 29%
- недостаточная - 8%

5. **Оценили степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по передаче электрической энергии по 5-балльной системе** (средний балл):

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	3,4
Качество электрической энергии	4,6
Надежность энергоснабжения	4,5
Компетентность и вежливость сотрудников	4,6
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	4

6. **По степени важности данных критериев потребители посчитали самыми важными:**

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	1
Качество электрической энергии	2
Надежность энергоснабжения	3
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	4
Компетентность и вежливость сотрудников	5

7. **Оценили степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по технологическому присоединению по 5-балльной системе** (средний балл):

Стоимость услуг по ТП	4,4
Сроки осуществления ТП	4
Компетентность и вежливость сотрудников	4,6
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	3,8
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	4

8. **По степени важности данных критериев потребители посчитали самыми важными:**

Сроки осуществления ТП	1
Стоимость услуг по ТП	2
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	3
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	4
Компетентность и вежливость сотрудников	5

4.8 Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей

Реагирование на жалобы и обращения, обеспечение обратной связи.

Установка стендов с образцами заполненных заявок на выполнение услуг в пункте обслуживания потребителей.

Организация личного кабинета на официальном сайте ОАО «РГЭС» для организации обратной связи.

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 осталось 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		01.01.16			1										1											1			1	
2		02.01.16		12	14		2		10	2	2		2	12	0											28			28	
3		03.01.16													0											0			0	
4		04.01.16			16		1		5	1	3	1	4	3	0											17			17	
5		05.01.16			2										2											2			2	
6		06.01.16													0											0			0	
7		07.01.16			1										1											1			1	
8		08.01.16													0											0			0	
9		09.01.16			1										1											1			1	
10		10.01.16			1										1											1			1	
11		11.01.16		4	4	15	1		3	2	2	2	3	7	1						2	2				24			24	
12		12.01.16		4	1	14			14	2	1				1									1		19			19	
13		13.01.16		1	1	3			3					2	0											5			5	
14		14.01.16		2	1	11			11					3	0											14			14	
15		15.01.16		5	1	8			8		1		1	4	0											14			14	
16		16.01.16													0											0			0	
17		17.01.16													0											0			0	
18		18.01.16		2	2	11	4		11	3		1		2	0									2		19			19	
19		19.01.16		2	2	8			8	2	1				0							1				12			12	
20		20.01.16		2	1	1			1		1			1	0									1		4			4	
21		21.01.16		2	3	5			5	1	1			1	0							1		1		10			10	
22		22.01.16		5	2	8			8		1	1	1	2	1									1		15			15	

23		23.01.16													0											0			0	
24		24.01.16													0											0			0	
25		25.01.16		1	2	5	3		4	2				5	0											11			11	
26		26.01.16		47	4	4																	55			55			55	
27		27.01.16		7	4	3	2								0								14	2		16			16	
28		28.01.16		4	3	4	1		4	1	2		1	2	0									1	1	12			12	
29		29.01.16		10	6	7			7		3	1	2	7										2	1	23			23	
30		30.01.16			3										2	1										3			3	
31		31.01.16			1				1																	1			1	
32		01.02.16		7	8		2		2	2	2			6								1			4	17			17	
33		02.02.16		4	5		5		5		1		1	3										1	3	14			14	
34		03.02.16		3	3		2		2	2			1	1											2	8			8	
35		04.02.16		4	3	11	1		11	1		1	1	1	1									1	2	19			19	
36		05.02.16		5	2		5			1			3	4											4	12			12	
37		06.02.16		1	3									1	1	1									1	4			4	
38		07.02.16													0											0			0	
39		08.02.16		4	2	15	8		15	2	3	1	5		1									2		29			29	
40		09.02.16		8	2	14	1		14	1			1	3			1							3	2	25			25	
41		10.02.16		2	2	3			3		1	1			1									1		7			7	
42		11.02.16		3	1	11			11	2	1				0									1		15			15	
43		12.02.16		7	1	8			8	1		1		4	0							1		1		16			16	
44		13.02.16													0											0			0	
45		14.02.16													0											0			0	
46		15.02.16			3	14	4		14	2				4	1											21			21	
47		16.02.16		4	3	8			8	1			1	2								1			2	15			15	
48		17.02.16		2	3	1			1		1	1			2									1		6			6	
49		18.02.16			2	7			7	1					0									1		9			9	
50		19.02.16		8	5	1			1	3	1	1		4											4	14			14	
51		20.02.16		2	1	1			1		1			1	0									1		4			4	
52		21.02.16													0											0			0	
53		22.02.16													0											0			0	
54		23.02.16													0											0			0	
55		24.02.16		1	2	1	1		1		2			2	0											5			5	
56		25.02.16		5	3	4			4	2		1		3	0							1		1		12			12	
57		26.02.16		52	4	3	1		3						0							1	55		1	60			60	
58		27.02.16		14											0								14			14			14	
59		28.02.16													0											0			0	
60		29.02.16		21	1	2	8		8	2	2			8	0							2		2	8	32			32	
61		01.03.16		4	5	2	4		4		2	1		7	0									1		15			15	
62		02.03.16		2	8		4		4	1	2		3	1	0		1							1	1	14			14	
63		03.03.16		7	2		5		5	1	1				0		1							1	5	14			14	
64		04.03.16		1	2	22			22	2	1				0										0	25			25	
65		05.03.16			1										1											1			1	
66		06.03.16													0											0			0	

67		07.03.16												0											0			0	
68		08.03.16		1										1											1			1	
69		09.03.16	6	2	4	4		4		3			4	0									1	4	16			16	
70		10.03.16	7	2	5	6		6	2				6	0										6	20			20	
71		11.03.16	1	3	2			2	1				3	0											6			6	
72		12.03.16												0											0			0	
73		13.03.16												0											0			0	
74		14.03.16	2	3	2	5		5	1	2				1		1								2	12			12	
75		15.03.16	1	3	7			7	2		1			1											11			11	
76		16.03.16	4	3	2	2		2	1			1	4	0							1			2	11			11	
77		17.03.16		3	2			2		1	1			1											5			5	
78		18.03.16	2	1	1	1		1	1				1	0		1							1		5			5	
79		19.03.16												0											0			0	
80		20.03.16		2										2											2			2	
81		21.03.16	1	3	2	4		4	1				2	2										1	10			10	
82		22.03.16	2	4	4			4		1		1	1	2									1		10			10	
83		23.03.16	4	4	2	3		3	1	1			2	3										3	13			13	
84		24.03.16	1	3	2			2	1				1	1							1				6			6	
85		25.03.16	5	2	3			3	1		1		4	0									1		10			10	
86		26.03.16	12	5	8	30								0								55			55			55	
87		27.03.16	1	1		13								1								14			15			15	
88		28.03.16	3	2	11	2		11	2			1	1	0							2		1		18			18	
89		29.03.16	2	2	7	1		7	1	1			2	0										1	12			12	
90		30.03.16	2	3	2			3		2	1			0									1		7			7	
91		31.03.16	13	6	6	9		6		2			11	2									2	11	34			34	
92		01.04.16	13	5		14		14	3				5	0							2			8	32			32	
93		02.04.16		1										1											1			1	
94		03.04.16												0											0			0	
95		04.04.16	10	4	11	11		11	5	3	2	1	5	1									3	5	36			36	
96		05.04.16	6	6	7	4		7	4	2			6	1										3	23			23	
97		06.04.16	7	6	4	2		4	2	1		1	5	1									3	2	19			19	
98		07.04.16	2	4	2	1		2	1				4	1							1				9			9	
99		08.04.16	5	2	2	4		4	2		1		2	1									2	1	13			13	
100		09.04.16		1										1											1			1	
101		10.04.16		1										1											1			1	
102		11.04.16	7	3	4	5		5		2		2	6	1										3	19			19	
103		12.04.16	5	5	2	5		6	1		1		4	0							1		1	3	17			17	
104		13.04.16	4	4	4	3		3	2	3			4	1									1	1	15			15	
105		14.04.16	4	1	2	3		3	1				3	0										3	10			10	
106		15.04.16	5	3	1	1		1		2		1	4	1									1		10			10	
107		16.04.16												0											0			0	
108		17.04.16												0											0			0	
109		18.04.16	2	2	8			8	2					0							1		1		12			12	
110		19.04.16	4	6	4	1		4		4		1	4										2		15			15	

111		20.04.16		2	6	2			2	2	3			2	1											10			10	
112		21.04.16		5	1	1	2		2		2			3	0									1	1	9			9	
113		22.04.16		6	2	2	6		6	1				4	2										3	16			16	
114		23.04.16			1										1											1			1	
115		24.04.16			1										1											1			1	
116		25.04.16		5	5	3	7		7	2		2		5											4	20			20	
117		26.04.16		40	2	3	2	9		1					0								55			56			56	
118		27.04.16		1	11	2	1			1													14			15			15	
119		28.04.16		3	4	2			2	1				3								1			2	9			9	
120		29.04.16		1											0							1				1			1	
121		30.04.16			2										2											2			2	
122		01.05.16		1												0							1			1			1	
123		02.05.16		3	15				10	7					1											18			18	
124		03.05.16													0											0			0	
125		04.05.16		8	13	12	5		12	4	4	3	2	10	3											38			38	
126		05.05.16		4	7	8	2		8	3			1	5	2							1		1		21			21	
127		06.05.16		8	12	12	5		12	9	2			12	2											37			37	
128		07.05.16													0											0			0	
129		08.05.16			1				1																	1			1	
130		09.05.16													0											0			0	
131		10.05.16		2	7	8			8		6	2			1											17			17	
132		11.05.16		8	3	3			3		2			3								3		3		14			14	
133		12.05.16		2	2	4			4	2				2	0											8			8	
134		13.05.16		4	1										1							1		3		5			5	
135		14.05.16													0											0			0	
136		15.05.16													0											0			0	
137		16.05.16		9	11	5	5		10	5	4			9										1	1	30			30	
138		17.05.16		3	5	5	1		7	3		1	1	1	0							1				14			14	
139		18.05.16		1	5	2		1	3					4	1									1		9			9	
140		19.05.16		1	2	2		1	5						0									1		6			6	
141		20.05.16			5	3		1	6	2					1											9			9	
142		21.05.16													0											0			0	
143		22.05.16													0											0			0	
144		23.05.16		4	3	3			5	1					2							2				10			10	
145		24.05.16		3	7	4			9					2	1							1		1		14			14	
146		25.05.16		2	3	5	1		8		2				1											11			11	
147		26.05.16		1	2	4	1		6	2					0											8			8	
148		27.05.16		3	3	4			5					3	1							1				10			10	
149		28.05.16			1										1											1			1	
150		29.05.16													0											0			0	
151		30.05.16		5	3	7	3		8	3				3								2			2	18			18	
152		31.05.16		3	4	1	3		6						2							1		2		11			11	
153		01.06.16		4	8		3		15						0											15			15	
154		02.06.16		5	5		1		7	1	2				1											11			11	

155		03.06.16		5	8	22	5		20	4	5		1	10	0											40			40	
156		04.06.16													0											0			0	
157		05.06.16													0											0			0	
158		06.06.16		8	5	1			5	3					0							2		4		14			14	
159		07.06.16		4	7	4	1		9					2						3	1		1		16			16	
160		08.06.16		6	5	2			6		3				1							3				13			13	
161		09.06.16		1	3	4			5	2					1											8			8	
162		10.06.16		1	4	4			4		3	1			1											9			9	
163		11.06.16			1										1											1			1	
164		12.06.16													0											0			0	
165		13.06.16			1										1											1			1	
166		14.06.16		2	1	7	2		8					4	0											12			12	
167		15.06.16		9		7	1		5	1	5				0							1		5		17			17	
168		16.06.16		4	3	4			4		3			2	0									2		11			11	
169		17.06.16		1		6			7																	7			7	
170		18.06.16		2	5	5	1		6	1	1			3	2											13			13	
171		19.06.16			2										2											2			2	
172		20.06.16		4	5	5	2		6			1	1	6	0									2		16			16	
173		21.06.16		6	5	1	1		5	2														1	5	13			13	
174		22.06.16		5	8	4	1		6	3	2			5	1										1	18			18	
175		23.06.16		2	1	2			3						1									1		5			5	
176		24.06.16		2	3	1	1		5	1					1											7			7	
177		25.06.16			1										1											1			1	
178		26.06.16			1										1											1			1	
179		27.06.16		1	4	2	1		3		1				3							1				8			8	
180		28.06.16			1	2			2						1											3			3	
181		29.06.16		1	2	1					4				0											4			4	
182		30.06.16		1	2	2			3					1	1											5			5	
183		01.07.16		8					3					4	1											8			8	
184		02.07.16		11	1										1								11			12			12	
185		03.07.16													0											0			0	
186		04.07.16		4	2	3			3	1			1	4	0											9			9	
187		05.07.16		3	5	11			6	1	2			9	0									1		19			19	
188		06.07.16		1	4	6	2		8	1	1		1	2	0											13			13	
189		07.07.16		1	3	4			4		1	1			2											8			8	
190		08.07.16			3	1								2	2											4			4	
191		09.07.16			1										1											1			1	
192		10.07.16			1										1											1			1	
193		11.07.16		4	4	4			5	2	2			1	1										1	12			12	
194		12.07.16		3	7	3	2		4	1	2			5	2							1				15			15	
195		13.07.16		2	3	4	1		3	1	1		1	4	0											10			10	
196		14.07.16		5	5				6			1			1							2				10			10	
197		15.07.16		2	2	2			6						0											6			6	
198		16.07.16													0											0			0	

199		17.07.16												0											0			0	
200		18.07.16		1	1				2						0											2			2	
201		19.07.16		4	3		2			1	3			1	2									2		9			9	
202		20.07.16		2	4	1	1							7	1											8			8	
203		21.07.16		2	2									3	0							1				4			4	
204		22.07.16		3	2	2			5	1					0							1				7			7	
205		23.07.16													0											0			0	
206		24.07.16			1										1											1			1	
207		25.07.16		5	1						3				1									2		6			6	
208		26.07.16		1	5	1			3					1	3											7			7	
209		27.07.16		2		2	1							5	0											5			5	
210		28.07.16		1	4									5	0											5			5	
211		29.07.16		2	1	2			5						0											5			5	
212		30.07.16													0											0			0	
213		31.07.16													0											0			0	
214		01.08.16		7	6		4		2	1	2		1	5	0							1	1	2	2	17			17	
215		02.08.16		2	3		4		1	3				3	0							1			1	9			9	
216		03.08.16		5	1		5		3	1	1			1	0							1	1		3	11			11	
217		04.08.16		4	2	11	3		11	2	3				0							1	1	1	1	20			20	
218		05.08.16		2	2		2		5						0										1	6			6	
219		06.08.16													0											0			0	
220		07.08.16			1										1											1			1	
221		08.08.16			4	3	1		5	1	1			1	0											8			8	
222		09.08.16		6	6		2		2		2		1		4									3	2	14			14	
223		10.08.16		2	1	4	1		4	1	1				0									2		8			8	
224		11.08.16		4	5		4		4			1	1	4	0									1	2	13			13	
225		12.08.16		5		2	2		2	1	1			3										1	1	9			9	
226		13.08.16		1	1					1															1	2			2	
227		14.08.16													0											0			0	
228		15.08.16		7	3	4	2		5	3	2			1	0							2		2	1	16			16	
229		16.08.16		13	3	5			5	5	2											5		2	2	21			21	
230		17.08.16			1	4			5						0											5			5	
231		18.08.16		4	2		3		4	3					0							2				9			9	
232		19.08.16		1	4		1		6						0											6			6	
233		20.08.16													0											0			0	
234		21.08.16													0											0			0	
235		22.08.16		2	2	1	1		3		2				0									1		6			6	
236		23.08.16		3	4	1	1		3	2	1			1	0							1			1	9			9	
237		24.08.16			1	2	2		3	1				1	0											5			5	
238		25.08.16		9	1	2	4			1	7				0									7	1	16			16	
239		26.08.16		8	1	1	10			5	2			6	0									2	5	20			20	
240		27.08.16			2										2											2			2	
241		28.08.16													0											0			0	
242		29.08.16		2	3	2	6			3				6	2										2	13			13	

243		30.08.16		4	2	1	4				3			3	2									1	2	11			11	
244		31.08.16		2	1	1	2			1				3	1										1	6			6	
245		01.09.16		4	2	2	4		1	2		1	1	4	2								1			12			12	
246		02.09.16		1	2	5	11		11	1			1	2	0						3			1		19			19	
247		03.09.16			2									2												2			2	
248		04.09.16													0											0			0	
249		05.09.16		1	2	8	6		6	1				4	1						5					17			17	
250		06.09.16		4	2	1	2		4	1	2				0									2		9			9	
251		07.09.16		4	1	5	2		5	1				5	0						1					12			12	
252		08.09.16			2	4	3		1	1				4	1						2					9			9	
253		09.09.16			5	1	2		5		1				1						1					8			8	
254		10.09.16			1										1											1			1	
255		11.09.16													0											0			0	
256		12.09.16		3	1	3	1		3	2				2	0							1				8			8	
257		13.09.16		2	2	1				1	1		1		0							1		1		5			5	
258		14.09.16		5	1	1	4		4	4					0							3				11			11	
259		15.09.16		3	1						1			3	0											4			4	
260		16.09.16		1	3	4	8		2	1	1			2	2						7			1		16			16	
261		17.09.16			2										2											2			2	
262		18.09.16			1										1											1			1	
263		19.09.16		4	2	2	1				3		1	1	1									3		9			9	
264		20.09.16		1	2	1				1		2			0									1		4			4	
265		21.09.16			1	1	6		2	2				4	0											8			8	
266		22.09.16		3	1									4	0											4			4	
267		23.09.16		6	3	4				5					2							6				13			13	
268		24.09.16			1										1											1			1	
269		25.09.16													0											0			0	
270		26.09.16		2	1		1			3					0							1				4			4	
271		27.09.16		4	2	1					3				0									4		7			7	
272		28.09.16		2	1	1	4		3	1			1	3	0											8			8	
273		29.09.16			1										1											1			1	
274		30.09.16		1	1	2	2		1		2				2									1		6			6	
275		01.10.16		3	8		3		8	1				5	0											14			14	
276		02.10.16		4	8		2		5	3	1	1		3	1											14			14	
277		03.10.16		1	1		3								1						3	1				5			5	
278		04.10.16		3	1										1							2		1		4			4	
279		05.10.16		3	5		7		7		2			3	1						1			1		15			15	
280		06.10.16		4	5	7	2		6	1		1		9	0									1		18			18	
281		07.10.16		3	4				4		2				0									1		7			7	
282		08.10.16		1	5	6			6	1				5	0											12			12	
283		09.10.16		2	3	12	1		12	1				5	0											18			18	
284		10.10.16		13											0									13		13			13	
285		11.10.16		4											0									4		4			4	
286		12.10.16		20	2										2							11		9		22			22	

287		13.10.16		31											0							18		13		31			31	
288		14.10.16		5	4	6			6	1	3			3	0									2		15			15	
289		15.10.16		1	2	5			5					3	0											8			8	
290		16.10.16		1	4	4	1		5	1				3	1											10			10	
291		17.10.16		33	8	5				8	8				1							15		14		46			46	
292		18.10.16		10	4	4	5			3	5			3	0						4	5		3		23			23	
293		19.10.16		10			5								0						5	4		6		15			15	
294		20.10.16		4			5			2					0						3	1		3		9			9	
295		21.10.16		14	5	8	5		8	5	5			4	0							7		3		32			32	
296		22.10.16		1	5	5			5					6	0											11			11	
297		23.10.16		2	4	8	1		8	1	1			4	1											15			15	
298		24.10.16		5	8	11	3		12	2	1		2	9	0						1					27			27	
299		25.10.16		6	5	7	1		7		3		1	5	0									3		19			19	
300		26.10.16		2			2			1					0						1	2				4			4	
301		27.10.16		1			2			2					0									1		3			3	
302		28.10.16		13	2	1				5	2				0							5		4		16			16	
303		29.10.16		1	5				6						0											6			6	
304		30.10.16		2	3		1							6	0											6			6	
305		31.10.16		6	2	1	3		5	2	1			2	0						1	1				12			12	
306		01.11.16		11	5		3	5	8	2		1		5	0							3		5		24			24	
307		02.11.16		4	1		5		5	1				1	0							1		1	1	10			10	
308		03.11.16		5	2	8	8		7	2	2			8	0							2		1	1	23			23	
309		04.11.16		2	3	1	1		3	1				3	0											7			7	
310		05.11.16			2										2											2			2	
311		06.11.16													0											0			0	
312		07.11.16		5	4	8	2		8	3				8	0											19			19	
313		08.11.16		6	1	2	6		5	2			1	3	0							1		2	1	15			15	
314		09.11.16		1	4	2		1	8						0											8			8	
315		10.11.16		1	2	2	1	2	5	1	1				0									1		8			8	
316		11.11.16		2	1	2		1	2	2				1	0							1				6			6	
317		12.11.16													0											0			0	
318		13.11.16													0											0			0	
319		14.11.16		5	2	4			5	1				4		1										11			11	
320		15.11.16		5	4	3	5		5	1	2			5	0									2	2	17			17	
321		16.11.16		1	5	2	2		5	1		1	1		2											10			10	
322		17.11.16		1	6		2		2	2				3	2											9			9	
323		18.11.16		4		3	6		2	3				5	0										3	13			13	
324		19.11.16													0											0			0	
325		20.11.16													0											0			0	
326		21.11.16		6	1	2	1		3	1				3	1										2	10			10	
327		22.11.16		3	3		3		2	1				4	0										2	9			9	
328		23.11.16		5	5	1	11		12	9					0										1	22			22	
329		24.11.16		1	1	1	1		3	1					0											4			4	
330		25.11.16		4	2	2			3	2	1				0							1		1		8			8	

331		26.11.16		1	1		2			1				1	1										1	4			4	
332		27.11.16			1										1											1			1	
333		28.11.16		3	5	3	3		6	2				3	3											14			14	
334		29.11.16		6	2		14		5	9				1	2									1	4	22			22	
335		30.11.16		9		1	6		5		2			4	0									1	4	16			16	
336		01.12.16		12	3		7		7		2			9	0							1		1	2	22			22	
337		02.12.16		22	9					9	1			10								1			10	31			31	
338		03.12.16			1										1											1			1	
339		04.12.16			2										2											2			2	
340		05.12.16		14	1		10		15	6				4	0											25			25	
341		06.12.16		6	4	12	1		12	4	1			4	1										1	23			23	
342		07.12.16		3	4	12	10		14	4				9	0							1		1		29			29	
343		08.12.16		2	3	5	8		9	7					2											18			18	
344		09.12.16		2	5	1			7						0									1		8			8	
345		10.12.16			1										1											1			1	
346		11.12.16			1										1											1			1	
347		12.12.16		3	5	7	6		7	1			1	10	0									1	1	21			21	
348		13.12.16		8	3	2	1		5	2	1				1							2		3		14			14	
349		14.12.16		4	3	4	2		4	1				6	0							1			1	13			13	
350		15.12.16		1	3	4	8		7	8				1	0											16			16	
351		16.12.16		4	2					1				2								1			2	6			6	
352		17.12.16			1										1											1			1	
353		18.12.16													0											0			0	
354		19.12.16			2		1							2	1											3			3	
355		20.12.16		2			7		3	4					0									1	1	9			9	
356		21.12.16		1	1	2	1		5						0											5			5	
357		22.12.16		1	5	1	1							8	0											8			8	
358		23.12.16		2	8	1	1		4					7	0										1	12			12	
359		24.12.16													0											0			0	
360		25.12.16													0											0			0	
361		26.12.16			6	1	3		5					3	2											10			10	
362		27.12.16		4	5	1	2		4					5	0							1			2	12			12	
363		28.12.16		2	4	1	3		3	2				3	0							1			1	10			10	
364		29.12.16		3	7	1	2		5					6											2	13			13	
365		30.12.16		1	4	1	2		4	1				2	0										1	8			8	
366		31.12.16			1										1											1			1	