

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 филиал ПАО "Россети Сибирь" - "Алтайэнерго"

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания																
		Очная форма			Заявочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее				
		2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	Динамика изменения показателя, %	2021	2022	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:	247	899	264,0	15220	19183	26,0	15651	18781	20,0	403	547	35,7	4	1	-		39411
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	2	#ДЕЛ/0!	631	907	43,7	124	125	0,8	3	8	166,7	0	0	-		1042
1.2	осуществление технологического присоединения	201	836	315,9	6031	7599	26,0	13522	16235	20,1	365	403	10,4	0	0	-		25073
1.3	коммерческий учет электрической энергии	6	12	100,0	1683	2808	66,8	261	359	37,5	6	5	-16,7	0	0	-		3184
1.4	качество обслуживания	0	0	#ДЕЛ/0!	2712	4248	56,6	80	85	6,3	0	2	#ДЕЛ/0!	0	1	-		4336
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	1	21	2000,0	368	647	75,8	647	518	-19,9	11	114	936,4	0	0	-		1300
1.6	прочее (доп. услуги, контактная информация, прочее)	39	28	-28,2	3795	2974	-21,6	1017	1459	43,5	18	15	-16,7	4	0	-		4476
2	Жалобы	1	0	-100,0	3	4	-	172	133	-22,7	51	41	-19,6	0	0	-		178
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	1	2	-	51	60	17,6	0	5	#ДЕЛ/0!	0	0	-		67
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	#ДЕЛ/0!	0	1	#ДЕЛ/0!	0	0	-		0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	1	2	-	51	60	17,6	0	4	#ДЕЛ/0!	0	0	-		67
2.2	осуществление технологического присоединения	1	0	-100,0	2	1	-	99	54	-45,5	49	32	-34,7	0	0	-		87
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	12	2	-83,3	1	1	0,0	0	0	-		3
2.4	качество обслуживания	0	0	-	0	1	-	1	0	-100,0	0	1	-	0	0	-		2
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	-	0	0	-	8	16	100,0	1	2	100,0	0	0	-		18
2.6	прочее	0	0	-	0	0	-	1	1	0,0	0	-	-	0	0	-		1
3	Заявка на оказание услуг	97	64	-34,0	354	991	-	7232	8386	16,0	37	81	118,9	3	0	-		9522
3.1	по технологическому присоединению	0	0	#ДЕЛ/0!	0	0	-	4163	5303	27,4	0	0	-	0	0	-		5303
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-		0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	#ДЕЛ/0!	0	0	-	0	0	#ДЕЛ/0!	0	0	#ДЕЛ/0!	0	0	-		0
3.4	прочее (прочие услуги)	97	64	-	354	991	-	3069	3083	-	37	81	118,9	3	0	-		4219

Заместитель директора по реализации и развитию услуг



М.Е. Ковальчук

4

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей филиал ПАО "Россети Сибирь" - "Алтайэнерго"

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	Филиал "Алтайэнерго", Аппарат управления	Центр обслуживания потребителей	656002 Алтайский край, г. Барнаул, ул. Кулагина, д. 16	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-пт. 08:30 - 17:30	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала; Прием платежей по договорам об осуществлении технологического присоединения; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом;	619	16,7	4,9	0
2	Филиал "Алтайэнерго", ПУ БЭС	Пункт по работе с потребителями	659900, Алтайский край, г. Белокуриха ул. Строителей д.8/2	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-пт. с 8-30 до 17-30, шт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	0	-	-	0
3	Филиал "Алтайэнерго", Смоленский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659900 Алтайский край, Смоленский район, село Смоленское, ул. Подсташня 10	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-пт. с 8-30 до 17-30, шт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	7	20	0	0
4	Филиал "Алтайэнерго", Алтайский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659650 Алтайский край, Алтайский район, с. Алтайское ул. Горная 15	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-пт. с 8-30 до 17-30, шт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	10	20	0	0

5	Филиал "Алтайэнерго", Петропавловский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659666 Алтайский край, Петропавловский район, село Алексеевка, ул. Целинная 22.	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	1	20	0	0
6	Филиал "Алтайэнерго", ПО ВЭС	Пункт по работе с потребителями	659315, Алтайский край, г. Бийск, ул. Г. Васильева, 76, Алтайский край	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-19	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	0	-	-	0
7	Филиал "Алтайэнерго", Бийский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659515, Алтайский край, г. Бийск, ул. Г. Васильева, 76, Алтайский край	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	15	20	0	0
8	Филиал "Алтайэнерго", Зональный РЭС	Пункт по работе с потребителями	659450 АК, Зональный район с. Зональное ул. Подстанция №9	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	0	-	-	0
9	Филиал "Алтайэнерго", Красногорский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659500 АК, Красногорский район, с. Красногорское, ул. Энергетиков, 1	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	2	20	0	0
10	Филиал "Алтайэнерго", Сотловский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659520 АК Сотловский район, с. Солтон, ул. Энергетиков, 1	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	0	-	-	0



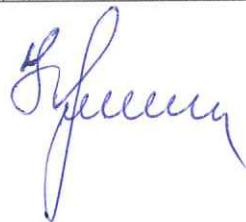






43	-	МФЦ	656064, Алтайский край, г. Барнаул, пр. Ленина, 6	8-800-775-0025	пт-ср с 8-00 до 18-00 чг. С 8-00 до 20-00 пт-сб с 8-00 до 17-00	Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя Прием	0	-	-	-
44	-	МФЦ	656064, Алтайский край, г. Бийск, ул. Промышленная, 6	8-800-775-0025	пт-ср с 8-00 до 18-00 чг. С 8-00 до 20-00 пт-сб с 8-00 до 17-00	Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя Прием	0	-	-	-
45	-	МФЦ	656064, Алтайский край, г. Рубцовск, ул. Ленина, 64	8-800-775-0025	пт-ср с 8-00 до 18-00 чг. С 8-00 до 20-00 пт-сб с 8-00 до 17-00	Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя Прием	0	-	-	-

Заместитель директора по реализации и развитию услуг



М.Е. Ковальчук



4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:		
	Номера телефонов по вопросам энергоснабжения:	номер телефона	8(3852)56-81-11
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-220-0220
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	25058
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	20725
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	4333
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:00:58
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:02:45

Заместитель директора по  
реализации и развитию услуг



М.Е. Ковальчук



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.

В 2022 году в филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» поступило 39411 обращений потребителей услуг (без учета обращений по вопросам отключения электрической энергии).

Наиболее востребованным каналом взаимодействия с компанией для потребителей в 2022 году явились заочные обращения через контакт-центр (телефонные звонки, голосовые сообщения и обращения, обработанные IVR-системой) - 49% от общего количества обращений, посредством Интернет-приемной/Личного кабинета/On line консультаций/ E-mail – 47%, очно – 2,3%, почтовым сообщением – 1,7%.

Основной тематикой обращений в 2022 году по вопросам деятельности филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» - технологическое присоединение (64% от общего количества обращений).

В 2022 году в филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» поступило 178 шт. жалоб. Основная доля жалоб была связана с вопросами по технологическому присоединению (49% общего количества поступивших жалоб), передаче электрической энергии (39% от общего количества поступивших жалоб), значительно меньшую долю составили жалобы по вопросам коммерческого учета (2%) и технического обслуживания электросетевых объектов (10%).

Основной причиной жалоб по вопросам технологического присоединения явилась задержка сроков выполнения сетевой организации мероприятий по договорам об осуществлении технологического присоединения, что связано с дефицитом источника финансирования на реализацию мероприятий капитального характера по договорам технологического присоединения. Основная часть жалоб по вопросам технологического присоединения (97%) поступила на этапе исполнения договора.

Основная часть жалоб (90%) поступила непосредственно от потребителей, 9,4% жалоб поступило через органы исполнительной власти субъектов РФ и местного самоуправления, 0,6% через Федеральную антимонопольную службу.

По всем поступившим жалобам потребителям направлены ответы. По всем правомерным жалобам исполнены либо запланированы к исполнению корректирующие мероприятия.

Заместитель директора по  
реализации и развитию услуг



М.Е. Ковальчук

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.

Табл. 4.7

№	Тема опроса	Результат опроса
1	Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами операторов единого контакт-центра в период с 01.09.2022 по 30.09.2022	В опросе приняли участие 23 респондента. Уровень удовлетворенности качеством обслуживания по телефону составил 25 баллов из 28 возможных или 89% от возможного максимума.
2	Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами центров обслуживания клиентов и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС в период с 01.09.2022 по 30.09.2022	В опросе приняли участие 20 респондентов. Уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 39,25 баллов из 52,79 возможных, или 74% от возможного максимума.
3	Опрос потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2022 года исполнен договор об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям филиала	В опросе приняли участие 23 респондента. Уровень удовлетворенности качеством обслуживания по вопросам технологического присоединения составил 19 баллов из 21 возможных, или 93% от возможного максимума.

Заместитель директора по  
реализации и развитию услуг



М.Е. Ковальчук

.M