

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) договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были учтены обращения в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

Филиал ПАО "Россети Сибирь" - Алтайэнерго

Формы обслуживания

N	Категории обращений потребителей	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	Всего обращений потребителей, в том числе:	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	оказание услуг по передаче электрической энергии	1022	247	-75,8	17402	15220	-12,5	6061	15651	158,2	828	403	-51,3	0	4	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	133	0	-100,0	753	631	-16,2	172	124	-27,9	146	3	-97,9	0	0	-
1.2	осуществление технологического присоединения	523	201	-61,6	5501	6031	9,6	4977	13522	171,7	587	365	-37,8	0	0	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	121	6	-95,0	1912	1683	-12,0	406	281	-30,7	22	6	-72,7	0	0	-
1.4	техническое обслуживание объектов	12	0	-100,0	1036	2712	161,8	150	80	-46,7	0	0	-	0	0	-
1.5	техническое обслуживание объектов	2	1	-50,0	372	368	-1,1	111	647	482,9	16	11	-31,3	0	0	-
1.6	прочие (доп. услуги, контактная информация, прочие)	231	39	-83,1	7828	3795	-51,5	245	1017	315,1	57	18	-68,4	0	4	-
2	Жалобы	0	1	#ДЕЛЮ!	2	3	-	136	172	26,5	28	51	82,1	0	0	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	0	1	-	31	51	64,5	1	0	-100,0	0	0	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	#ДЕЛЮ!	0	0	-	0	0	-
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	0	1	-	31	51	64,5	1	0	-100,0	0	0	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	1	#ДЕЛЮ!	0	2	-	50	99	98,0	24	49	104,2	0	0	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	1	0	-	20	12	-40,0	1	1	0,0	0	0	-
2.4	техническое обслуживание объектов	0	0	-	0	0	-	3	1	-66,7	0	0	-	0	0	-
2.5	техническое обслуживание объектов	0	0	-	1	0	-	14	8	-42,9	1	1	0,0	0	0	-
2.6	прочие	0	0	-	0	0	-	18	1	-94,4	1	0	-	0	0	-
3	Заявка на оказание услуг по присоединению к технологической сети	317	97	-69,4	28	354	-	18	1	-94,4	1	0	-	0	0	-
3.1	присоединение к технологической сети	1	0	-100,0	0	0	-	2874	4163	44,9	3	0	-	0	0	-
3.2	услуги по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	#ДЕЛЮ!	0	0	-	0	0	#ДЕЛЮ!	0	0	-	0	0	-
3.4	прочие (прочие услуги)	316	97	-	28	354	-	688	3069	-	32	37	15,6	0	3	-

Заместитель Директора по реализации и развитию услуг

М.Е. Ковальчук



31525

758

20119

1956

2792

1027

4873

227

52

0

52

151

13

1

9

1

7723

4163

0

0

3560


4.2 Информация о деятельности офиса 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 потребителей, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторочных организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указять название организации)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Филиал "Алтайэнерго", Алтайское управление потребителей	Центр обслуживания потребителей	656002 Алтайский край, г. Барнаул, ул. Кузнецкая, д. 16	8-800-1000-380 dsc@vz.mtskz.ru	пн-пт 08:30 - 17:30	<p>Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом;</p> <p>Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании;</p> <p>Принем заявок на продление, восстановление документов;</p> <p>Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения;</p> <p>Принем заявок на оптоволоконную приборку учета;</p> <p>Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя</p> <p>Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала;</p> <p>Принем платежей по договорам об осуществлении технологического присоединения; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг, предоставляемых филиалом;</p>	84	20	0	0
2	Филиал "Алтайэнерго", ЮО ЕЭС	Центр по работе с потребителями	659900 Алтайский край, г. Белоусовка ул. Строителей д.82	8-800-1000-380 dsc@vz.mtskz.ru	пн-чт с 8:30 до 17:30, пт с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	<p>Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом;</p> <p>Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании;</p> <p>Принем заявок на продление, восстановление документов;</p> <p>Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения;</p> <p>Принем заявок на оптоволоконную приборку учета;</p> <p>Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя;</p> <p>Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала</p>	0	20	0	0
3	Филиал "Алтайэнерго", Смоленский РЭС	Центр по работе с потребителями	659900 Алтайский край, Смоленский район, село Смоленское, ул. Полевая 10	8-800-1000-380 dsc@vz.mtskz.ru	пн-чт с 8:30 до 17:30, пт с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	<p>Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом;</p> <p>Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании;</p> <p>Принем заявок на продление, восстановление документов;</p> <p>Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения;</p> <p>Принем заявок на оптоволоконную приборку учета;</p> <p>Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя;</p> <p>Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала</p>	5	20	0	0
4	Филиал "Алтайэнерго", Алтайский РЭС	Центр по работе с потребителями	659650 Алтайский край, Алтайский район, с/Алтайское УТГ округа 15	8-800-1000-380 dsc@vz.mtskz.ru	пн-чт с 8:30 до 17:30, пт с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	<p>Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом;</p> <p>Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании;</p> <p>Принем заявок на продление, восстановление документов;</p> <p>Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения;</p> <p>Принем заявок на оптоволоконную приборку учета;</p> <p>Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя;</p> <p>Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала</p>	20	20	0	0

5	Филиал "Алтайэнерго", Первомайский РЭС	Пункт по работе с покупателями	659666 Алтайский край, Первомайский район, село Алексеево, ул. Ленинская, 22.	8-800-1000-380 dse@ya.msk.ru	пт-чт, с 8:30 до 17:30, пт с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Принем заявок на продление, восстановление документов; Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения; Принем заявок на опломбировку прибора учета; Принем заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителей; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	1	20	0	0
6	Филиал "Алтайэнерго", ЮУ ВЭС	Пункт по работе с покупателями	659115 Алтайский край, г. Елисея, ул. Г. Баскина, 76, Алтайский край	8-800-1000-380 dse@ya.msk.ru	пт-чт, с 8:30 до 17:30, пт с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:19	Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Принем заявок на продление, восстановление документов; Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения; Принем заявок на опломбировку прибора учета; Принем заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителей; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	0	20	0	0
7	Филиал "Алтайэнерго", Бийский РЭС	Пункт по работе с покупателями	659115 Алтайский край, г. Бийск, ул. Г. Баскина, 76, Алтайский край	8-800-1000-380 dse@ya.msk.ru	пт-чт, с 8:30 до 17:30, пт с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Принем заявок на продление, восстановление документов; Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения; Принем заявок на опломбировку прибора учета; Принем заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителей; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	17	20	0	0
8	Филиал "Алтайэнерго", Землянский РЭС	Пункт по работе с покупателями	659150 АК, Землянский район, Земляное, ул. Повольная, 49/9	8-800-1000-380 dse@ya.msk.ru	пт-чт, с 8:30 до 17:30, пт с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Принем заявок на продление, восстановление документов; Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения; Принем заявок на опломбировку прибора учета; Принем заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителей; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	7	20	0	0
9	Филиал "Алтайэнерго", Красноярский РЭС	Пункт по работе с покупателями	659500 АК, Красноярский район, Красноярское, ул. Ливертинков, 1	8-800-1000-380 dse@ya.msk.ru	пт-чт, с 8:30 до 17:30, пт с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Принем заявок на продление, восстановление документов; Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения; Принем заявок на опломбировку прибора учета; Принем заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителей; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	4	20	0	0
10	Филиал "Алтайэнерго", Солонешский РЭС	Пункт по работе с покупателями	659550 АК, Солонешский район, Солонеш, ул. Дзержинском, 1	8-800-1000-380 dse@ya.msk.ru	пт-чт, с 8:30 до 17:30, пт с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	Принем, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Принем заявок на продление, восстановление документов; Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения; Принем заявок на опломбировку прибора учета; Принем заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Принем уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителей; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	0	20	0	0

43	-	МФ01	65064, Адапский кварт. г. Вурда, пр. Лешин, 6	8 800-775-0025	пт-ср с 8:00 до 18:00 чт. С 8:00 до 20:00 пт-сб с 8: 00 до 17:00	Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Принем заявок на продление, восстановление документов; Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения; Принем заявок на опломбировку прибора учета; Уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя	Принем	0	-	-	-
44	-	МФ01	65064, Адапский кварт. г. Вурда, пр. Промышленная, 6	8 800-775-0025	пт-ср с 8:00 до 18:00 чт. 8:00 до 20:00 пт-сб с 8:00 до 17:00	Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Принем заявок на продление, восстановление документов; Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения; Принем заявок на опломбировку прибора учета; Уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя	Принем	0	-	-	-
45	-	МФ01	65064, Адапский кварт. г. Вурда, пр. Лешин, 6д	8 800-775-0025	пт-ср с 8:00 до 18:00 чт. 8:00 до 20:00 пт-сб с 8:00 до 17:00	Принем заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Принем заявок на продление, восстановление документов; Принем заявлений на согласование проектов электроснабжения; Принем заявок на опломбировку прибора учета; Уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя	Принем	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	8-800-1000-380
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	20099
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	16227
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	3872
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:00:48
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	00:02:15

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 2021 году в филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» поступило 31525 обращений потребителей услуг (без учета обращений по вопросам отключения электрической энергии).

Наиболее востребованным каналом взаимодействия с компанией для потребителей в 2021 году явились заочные обращения через контакт-центр (телефонные звонки, голосовые сообщения и обращения, обработанные IVR-системой) - 52% от общего количества обращений, посредством Интернет-приемной/Личного кабинета/On line консультаций/ E-mail – 46%, очно – 0.6%, почтовым сообщением – 1%.

Основной тематикой обращений в 2021 году по вопросам деятельности филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» - технологическое присоединение (52% от общего количества обращений).

В 2021 году в филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» поступило 227 шт. жалоб. Основная доля жалоб была связана с вопросами по технологическому присоединению (67% общего количества поступивших жалоб), передаче электрической энергии (23% от общего количества поступивших жалоб), значительно меньшую долю составили жалобы по вопросам коммерческого учета (6%) и технического обслуживания электросетевых объектов (4%).

Основной причиной жалоб по вопросам технологического присоединения явилась задержка сроков выполнения сетевой организации мероприятий по договорам, что связано со значительным объемом мероприятий по заключенным договорам технологического присоединения прошлых периодов. Основная часть жалоб по вопросам технологического присоединения (93%) поступила на этапе исполнения договора.

Основная часть жалоб (90%) поступила непосредственно от потребителей, 1% жалоб поступило через органы исполнительной власти субъектов РФ и местного самоуправления, 8% через Федеральную антимонопольную службу, через Ростехнадзор и другие контролирующие органы поступило 1% всех жалоб потребителей услуг.

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 01.09.2021 по 30.09.2021	В опросе приняли участие 23 респондента. Уровень удовлетворенности качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума.
2	Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами центров обслуживания клиентов и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС в условиях дистанционного обслуживания в период с 01.01.2021 по 30.09.2021	В опросе приняли участие 23 респондента. Уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 18 баллов из 23 возможных, или 78% от возможного максимума.
3	Опрос потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2021 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 17 баллов из 18,84 возможных, или 90% от возможного максимума.

Заместитель директора по реализации и развитию услуг



М.Е. Ковальчук

