

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ»,
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ЗА 9 МЕСЯЦЕВ
2021 ГОДА ИСПОЛНЕНЫ ДОГОВОРЫ
ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Методология исследования | 3 |
| 2. | Важность компонентов услуги технологического присоединения | 5 |
| 3. | Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго» | 7 |
| 4. | Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго» | 14 |
| 5. | Результаты опроса для филиала «ГАЭС» | 20 |
| 6. | Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго» | 26 |
| 7. | Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго – РЭС» | 34 |
| 8. | Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»..... | 41 |
| 9. | Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»..... | 47 |
| 10. | Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»..... | 55 |
| 11. | Результаты опроса для АО «Тываэнерго» | 62 |
| 12. | Сводные результаты опроса для Россети Сибирь..... | 68 |

1. Методология исследования

Объект исследования - потребители, в отношении которых исполнен договор об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям ПАО «Россети Сибирь».

Цель исследования - определить степень удовлетворенности потребителей качеством полученной услуги.

Задачи исследования:

- а) определить **оценку потребителями** качества перечисленных компонентов услуги;
 - своевременность подготовки сетевой организацией договора и технических условий;
 - своевременность исполнения сетевой организацией мероприятий, предусмотренных техническими условиями;
 - качество исполнения сетевой организацией мероприятий, предусмотренных техническими условиями;
 - удобство процесса получения договора и технических условий.
- б) рассчитать на основании данных, полученных в ходе опроса, **показатель уровня удовлетворенности** потребителей качеством оказанной услуги;
- в) **выявить:**
 - источники информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь;
 - факторы, вызвавшие в процессе предоставления услуги технологического присоединения недовольство заявителей;
 - замечания и предложения заявителей в отношении услуги технологического присоединения.

Метод получения информации - периодическое исследование, телефонный стандартизованный опрос.

Инструментарий исследования. Опрос потребителей, в отношении которых исполнен договор об осуществлении технологического присоединения, проводился операторами call-центра Общества, с использованием CRM-системы.

Содержание вопросов, заданных потребителям, приведено в приложении к настоящему отчету.

Выборка. Генеральной совокупностью являются потребители, в отношении которых за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры технологического присоединения. Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при величине доверительной

вероятности 85% и величине доверительного интервала 15%. Данные о генеральной совокупности и выборке представлены в табл.1.

Таблица 1. Генеральная совокупность и выборка

| Филиал | Генеральная совокупность - исполнено договоров ТП за 9 месяцев 2021 года, шт. | | | | Выборка - кол-во заявителей для опроса (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%), чел. | Ответственный за проведение опроса |
|-----------------------------|---|------------------|---------------|--------------|--|---|
| | До 15 кВт | От 15 до 670 кВт | Свыше 670 кВт | Всего | | |
| филиал «Алтайэнерго» | 1633 | 178 | 3 | 1814 | 23 | Управление заочного обслуживания клиентов (операторы ЕКЦ) |
| филиал «Бурятэнерго» | 3019 | 239 | 4 | 3262 | 23 | Управление заочного обслуживания клиентов (операторы ЕКЦ) |
| филиал «ГАЭС» | 1246 | 112 | 2 | 1360 | 18 | Управление заочного обслуживания клиентов (операторы ЕКЦ) |
| филиал «Красноярскэнерго» | 4434 | 385 | 33 | 4852 | 23 | Управление заочного обслуживания клиентов (операторы ЕКЦ) |
| филиал «Кузбассэнерго-РЭС» | 1467 | 177 | 21 | 1665 | 23 | Управление заочного обслуживания клиентов (операторы ЕКЦ) |
| филиал «Омскэнерго» | 2297 | 148 | 10 | 2455 | 23 | Управление заочного обслуживания клиентов (операторы ЕКЦ) |
| филиал «Хакасияэнерго» | 1962 | 142 | 3 | 2107 | 23 | Управление заочного обслуживания клиентов (операторы ЕКЦ) |
| филиал «Читаэнерго» | 1626 | 198 | 5 | 1829 | 23 | Управление заочного обслуживания клиентов (операторы ЕКЦ) |
| ПАО «Тываэнерго» | 1155 | 145 | 1 | 1301 | 18 | Управление заочного обслуживания клиентов (операторы ЕКЦ) |
| Итого Россети Сибирь | 18839 | 1724 | 82 | 20645 | 197 | |

Опрос потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, проводился в период с 21.11.2021 по 26.11.2021

Опрос потребителей всей территории ответственности ПАО «Россети Сибирь» был проведен операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь»

2. Важность компонентов услуги технологического присоединения

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах ПАО «Россети

Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех филиалов и общества под управлением.

Данные об уровне важности компонентов услуги технологического присоединения представлены в табл. 2, на рис. 1.

Таблица 2. Уровень важности компонентов услуги технологического присоединения. Россети Сибирь

| № п/п | Компонент услуги | Уровень важности компонента услуги по шкале от 1 до 3 |
|-------|---|---|
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 2,41 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 2,38 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 2,38 |
| 4 | Удобство получения документов | 2,25 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

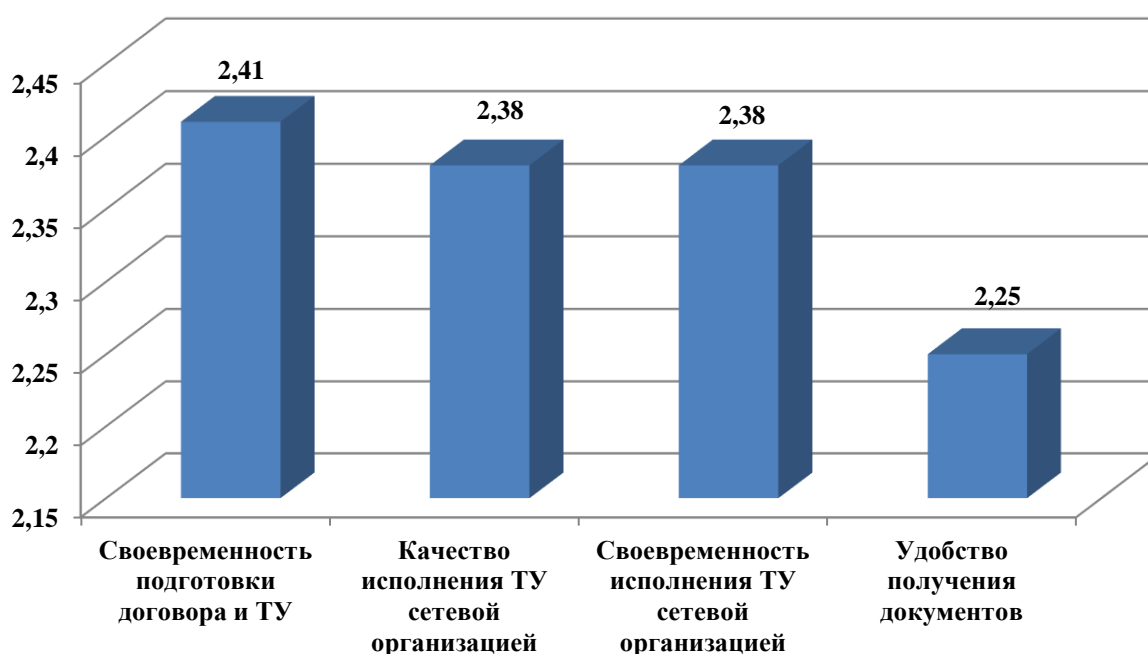


Рисунок 1. Уровень важности компонентов услуги технологического присоединения. Россети Сибирь

Таким образом, наиболее важными компонентами услуги технологического присоединения респонденты назвали «Своевременность подготовки договора и ТУ» (2,41 балла из 3 возможных), а также «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (2,38 балла из 3 возможных).

Все последующие расчеты проводились отдельно для каждого филиала.

Следующим этапом были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

3. Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго»

За 9 месяцев 2021 года филиалом «Алтайэнерго» было исполнено 1814 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 23 заявителя.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос заявителей проводился в период с 22.11.2021 по 26.11.2021.

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно, 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех.

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Алтайэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 3, на рис.2.

Таблица 3. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 0 | 0 | 4 | 19 | 0 | 0 | 0 | 17,4 | 82,6 | 1,83 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 0 | 0 | 6 | 16 | 4,3 | 0 | 0 | 26,1 | 69,6 | 1,57 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 0 | 0 | 3 | 20 | 0 | 0 | 0 | 13 | 87 | 1,87 |
| 4 | Удобство получения документов | 0 | 1 | 0 | 3 | 19 | 0 | 4,3 | 0 | 13 | 82,6 | 1,74 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

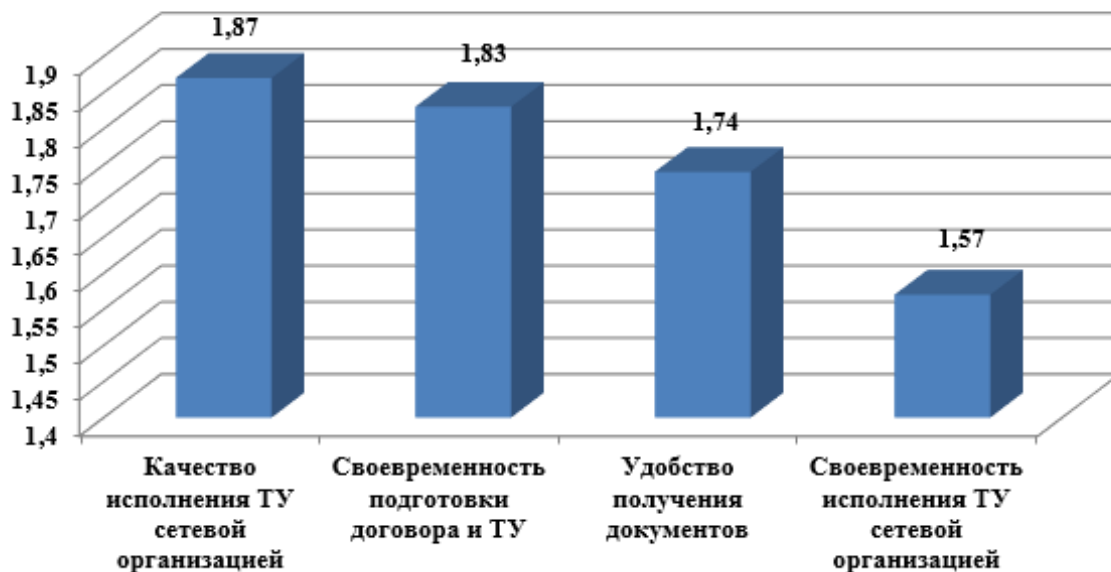


Рисунок 2. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Алтайэнерго» за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,87 балла из 2 возможных) и «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,83 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,57 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.4.

Таблица 4. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - респондентов, подавших заявку в данное подразделение – для подразделения | |
|-------|--|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 2 | Удобство получения документов | 0 | 1 | 0,0 | 4,3 |
| | ПО БЭС | 0 | 1 | 0 | 50 |
| 3 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 0 | 4,3 | 0,0 |
| | ПО БЭС | 1 | 0 | 50 | 0 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, оценки «Очень плохо» и «Плохо» были получены по компонентам «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» и «Удобство получения документов» (1 шт. и 1 шт. соответственно).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Алтайэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 17 баллов из 18,84 возможных или 90% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на сайте «Россети Сибирь» (Портал электросетевых услуг), был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явилось: друзья, коллеги, единый call-центр «Россети Сибирь», РЭС/ПО, ЦОП. Данные приведены в табл. 5.

Таблица 5. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт «Россети Сибирь» / «Портал электросетевых услуг».

| № п/п | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему кол-ву респондентов |
|-------|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 11 | 47,8 |
| 2 | РЭС/ПО | 6 | 26,2 |
| 3 | Единый call-центр «Россети Сибирь» | 3 | 13 |
| 4 | ЦОП | 3 | 13 |
| | Итого | 23 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 1 респондентом, что составляет 4 % от общего количества респондентов. Было указано 1 замечание, вызвавшее недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 6.

Таблица 6. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | | |
|----------|--|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
| 1 | ПО БЭС | | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 50 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 1 | |

Таким образом, замечания, высказанные потребителями, связаны со «Своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией».

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 7.

Таблица 7. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго».

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|-------|--|--|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | ПО БЭС | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Договор в срок не исполнен, переносили несколько раз.</i> |

В ходе опроса предложений респондентами высказано не было.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Алтайэнерго» за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 17 баллов из 18,84 возможных, или 90% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 16 баллов из 18,84 возможных или 85% от возможного максимума.

Наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Алтайэнерго» за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,87 балла из 2 возможных) и «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,83 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,57 балла).

Замечания, высказанные потребителями, связаны со своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 8.

Таблица 8. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Алтайэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

| Тематика замечаний/предложений | Содержание замечаний/предложений | Исполненное корректирующие мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|--|---|---|---|
| ЦОП Барнаул (замечания) | | | |
| Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | Договор исполняли очень долго, более 1,5 лет (Антонов Юрий Юрьевич) | Качественное и своевременное исполнение мероприятий со стороны сетевой организации, предусмотренных договором об осуществлении технологического присоединения | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | <p>Мероприятия СО не исполнены до сих пор, сроки были крайне затянуты. Получил уведомление о выполнении п.10 ТУ (мероприятия со стороны сетевой организации) только 31 декабря 2020 года, когда доступа к точке подключения у заявителя уже не было (Евдокимова Вера Сергеевна)</p> | <p>Проведение корректирующих мероприятий не требуется: Мероприятия капитального характера со стороны СО по договору об осуществлении ТП от 13.06.2018 № 20.2200.2217.18 выполнены 30.11.2018. Акты о выполнении технических условий и об осуществлении ТП подписанные сторонами 20.07.2020. Заявитель обратился в адрес гарантирующего поставщика для заключения договора энергоснабжения 29.04.2021.</p> | <p>Распоряжение от 30.06.2021 № 582</p> |
| | <p>Пришлось продлять срок исполнения ТУ, т.к. сетевая организация вовремя не выполнила свою часть (Кречмар Александр Юрьевич)</p> | <p>Проведение корректирующих мероприятий не требуется: Мероприятия п. 10 ТУ со стороны сетевой организации выполнены (08.02.2018) в течение сроков, установленных договором (30.04.2018). Заявитель исполнил свои мероприятия с нарушением сроков. Акт исполнения ТП подписан 30.09.2020.</p> | <p>Распоряжение от 30.06.2021 № 582</p> |
| | <p>Сроки исполнения договора абсолютно не устроили, выполнение мероприятий затянуто (более 6 месяцев)(Киреева Александра Александровна)</p> | <p>Проведение корректирующих мероприятий не требуется: Мероприятия п. 10 ТУ со стороны сетевой организации выполнены (26.11.2019) в течение сроков, установленных договором (27.11.2019). Заявитель исполнил свои мероприятия с нарушением сроков. Акт исполнения ТП подписан 25.02.2020.</p> | <p>Распоряжение от 30.06.2021 № 582</p> |
| Качество исполнения ТУ сетевой организацией | <p>До сих пор не опломбирован ПУ, хотя заявка потребителем подана еще в ноябре 2020 года (Кречмар Александр Юрьевич)</p> | <p>Проведение корректирующих мероприятий не требуется: 24.05.2021 была подана заявка на опломбировку ПУ. 22.06.2021 ПУ был принят и опломбирован. АИП подписан со стороны СО и потребителя.</p> | <p>Распоряжение от 30.06.2021 № 582</p> |
| | <p>Подаваемая мощность не соответствует заявленной (ниже)(Николаев Андрей Георгиевич)</p> | <p>Проведение корректирующих мероприятий не требуется: Вопрос ненадлежащего качества э/э в сетях электроснабжения жилого дома по адресу: Алтайский край, Змеиногорский район, с. Гальцовка, ул. Южная, 7 решен специалистами Змеиногорского РЭС ПО ЗЭС. Было произведено перераспределение нагрузки по фазам, в результате чего напряжение соответствует нормативным параметрам. Потребитель претензий не имеет.</p> | <p>Распоряжение от 30.06.2021 № 582</p> |
| | <p>ПУ до сих пор не подключен, фактического подключения нет (Евдокимова Вера Сергеевна)</p> | <p>Произведена замена прибора учета, согласно 522 ФЗ.</p> | <p>Распоряжение от 30.06.2021 № 582</p> |
| Прочее | <p>По заявке на другой объект, уже почти 2 года мероприятия не выполнены со стороны сетевой организации (Первомайский РЭС) договор 20.2200.2930.19</p> | <p>Договор об осуществлении технологического присоединения от 21.08.2019 № 20.2200.2930.19 продлен до 31.01.2022.</p> | <p>Распоряжение от 30.06.2021 № 582</p> |

| | | | |
|---|---|---|----------------------------------|
| | (Полякова Ольга Владимировна) | | |
| | Пришлось самим искать электрика, чтобы выполнить п. 11 ТУ мероприятия заявителя, что не очень удобно, также пришлось платить пеню - так как не вовремя выполнили свои мероприятия по договору (Матюша Татьяна Петровна) | Направление заявителям коммерческих предложений на услугу «ТП под ключ». | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |
| Алтайский РЭС (замечания) | | | |
| Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | Сроки абсолютно затянуты (Плотников Денис Владимирович) | Проведение корректирующих мероприятий не требуется: Мероприятия п. 10 ТУ со стороны сетевой организации выполнены (25.02.2020) в течение сроков, установленных договором (28.02.2020). Заявитель исполнил свои мероприятия с нарушением сроков. Акт исполнения ТП подписан 13.04.2020. | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |
| Прочее | У заявителя происходят постоянные отключения автоматически (системой), подключения происходят не сразу. Потребитель остается долгое время без электроэнергии (Плотников Денис Владимирович) | Проведение корректирующих мероприятий не требуется: Жилой дом по адресу Алтайский район, п. Катунь, ул. Советская, 39 отключен по заявке АО «Алтайэнергосбыт», в связи с образовавшейся задолженностью за потребленную электроэнергию. | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |
| Зональный РЭС (замечания) | | | |
| Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | Подавали в РЭС заявку письменно, она сначала потерялась, пришлось подавать повторно (Вяткин Игорь Аристионович) | Проведение корректирующих мероприятий не требуется: Подача заявки на ТП с 01.07.2020 осуществляется через личный кабинет заявителя на Портале ТП.рф | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |
| ЦОП Барнаул (предложения) | | | |
| Сроки исполнения ТУ сетевой организацией | Выполнять мероприятия в срок, который сами же устанавливаете договором | Качественное и своевременное исполнение мероприятий со стороны сетевой организации, предусмотренных договором об осуществлении технологического присоединения. | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |
| Качество исполнения ТУ сетевой организацией | Замените старое оборудование на новое, чтобы напряжение выдавалось в соответствии с заявленными (Николаев Андрей Георгиевич) | Проведение корректирующих мероприятий не требуется: Вопрос ненадлежащего качества э/э в сетях электроснабжения жилого дома по адресу: Алтайский край, Змеиногорский район, с. Гальцовка, ул. Южная, 7 решен специалистами Змеиногорского РЭС ПО ЗЭС. Было произведено перераспределение нагрузки по фазам, в результате чего | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |

| | | | |
|---|--|--|----------------------------------|
| | | напряжение соответствует нормативным параметрам. Потребитель претензий не имеет. | |
| Положительный отзыв/Благодарность | Все отлично, сделали очень быстро! | Проведение корректирующих мероприятий не требуется | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |
| Егорьевский РЭС | | | |
| «Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями | До сих пор не получил лицевой счет, было бы удобнее, если бы можно было в одном месте все оформить | Проведение корректирующих мероприятий не требуется: На основании вступивших изменений с 01.07.2020 в ПП РФ №861 организован трехсторонний доступ в личный кабинет заявителя на Портале ТП.рф (заявитель, ГП и СО). Лицевой счет и реквизиты для оплаты размещаются в личном кабинете потребителя. | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |
| Хабарский РЭС | | | |
| Пожелания успехов в работе | Продолжать и дальше в том же ритме! | Проведение корректирующих мероприятий не требуется | Распоряжение от 30.06.2021 № 582 |

4. Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»

За 9 месяцев 2021 года филиалом «Бурятэнерго» было исполнено 3262 договора об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом, размер выборки составил 23 заявителя.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос заявителей проводился в период с 22.11.2021 по 26.11.2021г.

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно, 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех.

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Бурятэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 2, на рис.2.

Таблица 9. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 0 | 0 | 14 | 9 | 0 | 0 | 0 | 60,9 | 39,1 | 1,39 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 0 | 0 | 15 | 8 | 0 | 0 | 0 | 65,2 | 34,8 | 1,35 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 1 | 0 | 8 | 14 | 0 | 4,3 | 0 | 34,8 | 60,9 | 1,52 |
| 4 | Удобство получения документов | 0 | 0 | 0 | 16 | 7 | 0 | 0 | 0 | 69,6 | 30,4 | 1,3 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

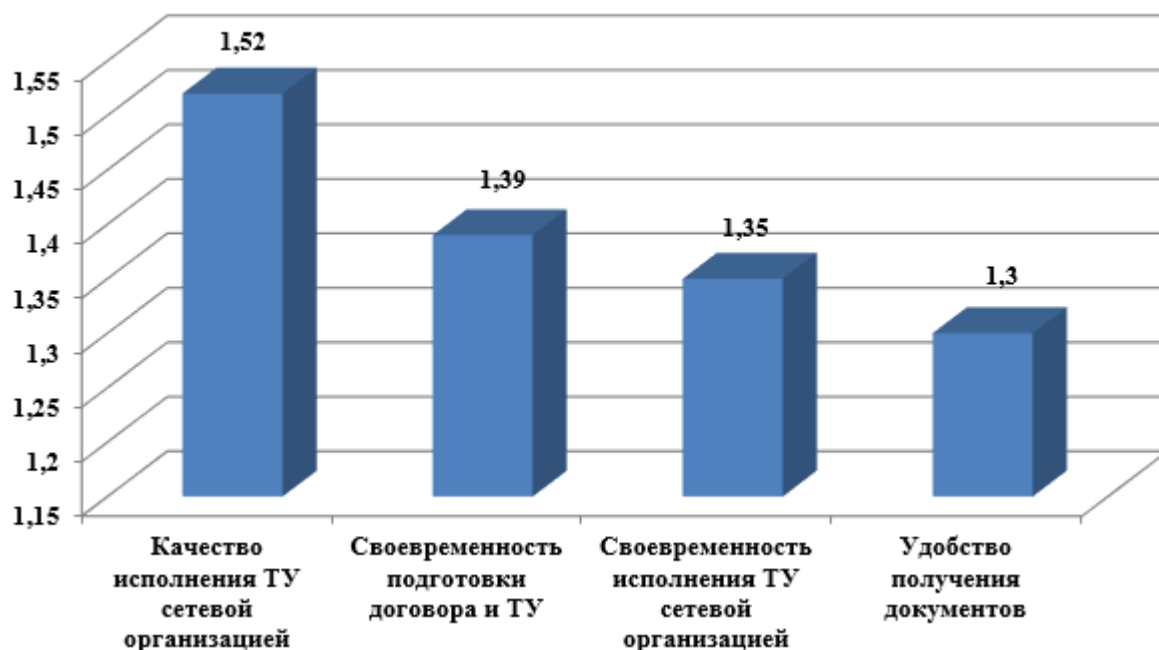


Рисунок 3. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Бурятэнерго» за Качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,52 балла из 2 возможных) и Своевременность подготовки договора и ТУ (1,39 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за удобство получения документов (1,3 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.10.

Таблица 10. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - респондентов, подавших заявку в данное подразделение – для подразделения | |
|-------|--|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 1 | 0,0 | 4,3 |
| | ПО Центральные ЭС | 0 | 1 | 0 | 33,3 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, оценки «Плохо» было получено по компоненту «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1 шт.) и поставлено респондентами для ПО Центральные ЭС.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Бурятэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 13 баллов из 18,84 возможных или 69% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на сайте Россети Сибирь (Портал электросетевых услуг), был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явились друзья/коллеги/знакомые/родственники. Данные приведены в табл. 11.

Таблица 11. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт «Россети Сибирь» / «Портал электросетевых услуг»

| № п/п | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему кол-ву респондентов |
|-------|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 11 | 36,7 |
| 2 | ЦОП | 7 | 23,3 |
| 3 | Сайт Россети Сибирь | 3 | 10 |
| 4 | РЭС/ПО | 2 | 6,7 |
| | Итого | 23 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,35% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 1 замечание, вызвавшее недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 12.

Таблица 12. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | | |
|----------|--|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
| 1 | ПО Центральные ЭС | | |
| | Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | 1 | 33,3 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 1 | |

Таким образом, претензии и замечания, высказанные потребителем, связана с Качеством подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) и получено в отношении работы ПО Центральные ЭС.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 13.

Таблица 13. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|----------|--|--------------------------------|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | Подразделение, принявшее заявку 1 | |
| | Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | Акты заявителем не получены |

В ходе опроса предложения в отношении услуги технологического присоединения респондентами высказаны не были.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Бурятэнерго» за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 13 балла из 18,84 возможных, или 69% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 15 баллов из 18,84 возможных или 80% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как Качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,52 балла из 2 возможных), и Своевременность подготовки договора (1,39 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за Удобство получения документов (1,3 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались Качества подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты).

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 14.

Таблица 14. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Бурятэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|----------|--|---|--|--|
| 1 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Мероприятия не были выполнены в срок.</i> | 1. Проведение работы по информированию потребителей, подключающих объекты, удаленные от электрических сетей об установке мини-АГЭУ. 2. Контроль выполнения мероприятий подрядной организацией по выполнению обязательств в части установки приборов учета в рамках исполнения | Распоряжение по филиалу «Бурятэнерго» №142 от 19.01.2021 |
| | | <i>Не уложились в срок, но извинились в итоге и не сильно затянули со сроками</i> | | |
| | | <i>Очень долго выполняли работы</i> | | |
| | | <i>По срокам выполнения затянулось</i> | | |
| | | <i>Пришлось писать несколько жалоб, пока не подключили</i> | | |
| | | <i>Мероприятия не были выполнены в срок</i> | | |
| | | <i>Очень долго не подключали</i> | | |
| | | <i>РЭС подключает только по выходным, ждать</i> | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| | | <i>исполнения договора пришлось почти полгода</i> | договоров об осуществлении технологического присоединения | |
| | | <i>Подключение до сих пор не произведено, летом им сказали купить необходимые материалы и сообщить, уведомил, но никто так и не приехал</i> | | |
| 2 | Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | <i>Документы готовили больше полугодом, везде гоняли</i> | Проведено обучение с персоналом ПО и РЭС по процессу ТП (корректному ведению базы ПК SAP). | Распоряжение по филиалу «Бурятэнерго» №142 от 19.01.2021 |
| | | <i>Документы делались долго, несколько раз переделывались</i> | | |
| | | <i>После подачи заявки приезжали в ЦОП, там проконсультировали, что проект будет не нужен. В итоге оказался нужен проект линии, в результате подготовка документов, со слов заявителя, задержалась</i> | | |
| | | <i>С подготовкой документов была заминка, изначально сделали неправильно, потом переделали</i> | | |
| 3 | Необходимость обращаться в различные организации для подключения | <i>Получение лицевого счета заняло много сил и времени, хорошо было бы, если бы всё было в одном месте</i> | На портале тп.рф рассмотрена возможность размещения номера лицевого счета | ОРД не требуется |
| 4 | Информирование потребителей | <i>Звонят ежегодно и вводят в заблуждение, то потребовали повторно оплатить ТП, то спрашивали - зачем повторно оплатил</i> | Проведение работы по информированию потребителей, подключающих объекты, удаленные от электрических сетей, об установке мини-АГЭУ. | Распоряжение по филиалу «Бурятэнерго» №142 от 19.01.2021 |
| 5 | Прочее | <i>Выполнил ТУ, после проверки акты составили, нов САП не подгрузили. В итоге заявителю даже выставлялась неустойка, в результате потом разобрались. Также заявителю долго не опломбировывали ПУ, аргументируя карантином</i> | Проведено обучение с персоналом ПО и РЭС по процессу ТП (корректному ведению базы ПК SAP). | Распоряжение по филиалу «Бурятэнерго» №142 от 19.01.2021 |
| | | <i>При подаче заявки со специалистом ЦОК они нарисовали схему, которая его устраивала, но по итогу был разработан проект, при исполнении которого заявителя подключить собирались совсем к другой опоре. В итоге</i> | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p><i>предпочел ждать пока не поставят другую линию, покупать 200м, кабеля и ставить опору – подключение обошлось в 50тыс руб.</i></p> | | |
| | | <p><i>Не совсем недовольство – с выполнением договора уложились в срок, но всё равно хотелось бы быстрее</i></p> | | |

5. Результаты опроса для филиала «ГАЭС»

За 9 месяцев 2021 года филиалом «ГАЭС» было исполнено 1360 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 18 заявителей.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами контакт-центра филиала «Алтайэнерго».

Опрос заявителей проводился в период с 22.11.2021г. по 26.11.2021г.

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно, 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех.

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «ГАЭС» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 15, на рис.4.

Таблица 15. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 | 0 | 0 | 0 | 33,3 | 66,7 | 1,67 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 2 | 0 | 7 | 9 | 0 | 11,1 | 0 | 38,9 | 50 | 1,28 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 0 | 0 | 3 | 15 | 0 | 0 | 0 | 16,7 | 83,3 | 1,83 |
| 4 | Удобство получения документов | 0 | 0 | 0 | 3 | 15 | 0 | 0 | 0 | 16,7 | 83,3 | 1,83 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

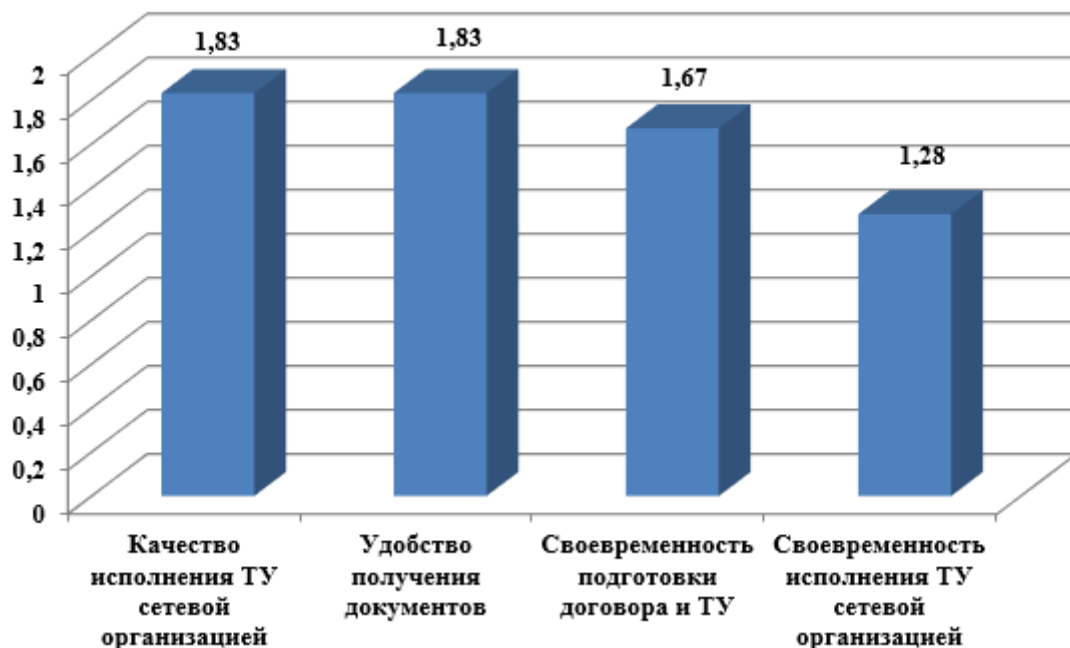


Рисунок 4. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «ГАЭС» за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,83 балла из 2 возможных) и удобство получения документов (1,83 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,28 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.16.

Таблица 16. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - респондентов, подавших заявку в данное подразделение – для подразделения | |
|-------|---|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 2 | 0 | 11,1 |
| | Майминский РЭС | 0 | 1 | 0 | 25 |
| | ЦОП Майма | 0 | 1 | 0 | 50 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено только по компоненту «своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (2 шт.). При этом одинаковое количество оценок «Плохо» (по одной) было поставлено респондентами для Майминского РЭС и ЦОП Майма.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «ГАЭС» качеством услуги технологического присоединения составил 15 баллов из 18,84 возможных или 80% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на сайте Россети Сибирь (портал электросетевых услуг), был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явилось ПО/РЭС. Данные приведены в табл. 17.

Таблица 17. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь / Портал электросетевых услуг

| № п/п | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему кол-ву респондентов |
|-------|----------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | РЭС/ПО | 13 | 72,2 |
| 2 | От друзей/коллег/знакомых | 4 | 22,2 |
| 3 | ЦОП | 1 | 5,6 |
| | Итого | 18 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 2 респондентами, что составляет 11 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 18.

Таблица 18. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | | |
|-------|--|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
| 1 | Майминский РЭС | | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 25 |
| 2 | ЦОП Майма | | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 50 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 2 | |

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией. При этом одинаковое количество претензий/замечаний (по одной претензии) получено в отношении работы Майминского РЭС и ЦОП Майма.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 19.

Таблица 19. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|-------|--|-----------------------------------|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | Майминский РЭС | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Договор в срок не исполнен</i> |
| 2 | ЦОП Майма | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Договор в срок не исполнен</i> |

В ходе опроса респондентами предложений высказано не было.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «ГАЭС» за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 15 баллов из 18,84 возможных, или 80% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 16 баллов из 18,84 возможных или 85% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как удобство получения документов (1,83 балл из 2 возможных), и качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,83 балл из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,28 балла).

Замечания потребителей касались своевременности исполнения ТУ сетевой организацией. Предложения потребители не высказали.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 20.

Таблица 20. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «ГАЭС» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|---|--|---|---|
| 1 | Срок исполнения ТУ сетевой организацией | Хотелось чтобы укладывались в срок по договору | Для своевременного исполнения ТУ сетевой организацией предусмотрено ежемесячное направление сектором перспективного развития планов в Управление капитального | ОРД не требовалось |
| | | Выполнять сроки указанные в договоре | | |
| | | Договор выполнялся 2 года | | |
| | | Мероприятия не были исполнены в срок, указанный в договоре | | |

| | | | | |
|---|---|---|--|--------------------|
| | | Мероприятия по договору выполнялись очень долго (более срока указанного в договоре) | строительства. Так же по всем обращениям о сроках присоединения ведется контроль исполнения корректирующих мероприятий сектором взаимодействия с клиентами. | |
| | | Договор заключен в начале 2018 года, исполнен в 2020г. | | |
| | | Долго присоединяли (более срока указанного в договоре) | | |
| 2 | Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | Для получения документов несколько раз приезжали | На законодательном уровне был введен для большинства заявителей электронный документооборот (договор и акты направляются заявителю в Личный кабинет) | ОРД не требовалось |
| | | Подготовка документов длилась очень долго | | |
| | | Очень долго готовились документы | | |
| | | Неудобство получения документов (документы попали в спам-папку и не могла их увидеть) | | |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | Напряжение по факту не соответствует договорному, был испорчен прибор заявителя (высокое напряжение) | До сотрудников РЭСа доведена информация о приемлемом времени производства фактической подачи напряжения, а так же о качественном проведении осмотра перед подключением | ОРД не требовалось |
| | | Подключение производилось поздно, пришлось отключать соседей, что вызвало недовольство. Так же мощность по договору 15, а подают только 9 | | |
| | | Несколько раз вызывали заявителя на подключение (то не было провода, то не установлены опоры) | | |
| 4 | Информирование потребителей | Информировать о производстве фактического присоединения | Информирование о всех этапах заявки производится с помощью Личного кабинета Россети Сибирь | ОРД не требовалось |
| 5 | Прочее | Хотел заказать услугу тп под ключ, ответили, что такой услуги нет | Появилась возможность оформить заявку на дополнительные услуги в Личном кабинете Россети Сибирь | ОРД не требовалось |
| | | Хотелось бы упростить способ заказа дополнительных услуг | | |

6. Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго»

За 9 месяцев 2021 года филиалом «Красноярскэнерго» было исполнено 4852 договора об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 23 заявителя.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены оператором/ами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос заявителей проводился в период с 22.11.2021 по 26.11.2021.

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно, 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Красноярскэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 21, на рис.5.

Таблица 21. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 1 | 0 | 13 | 9 | 0 | 4,3 | 0 | 56,5 | 36,1 | 1,3 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 4 | 0 | 9 | 10 | 0 | 17,4 | 0 | 39,1 | 43,5 | 1,09 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 0 | 0 | 11 | 12 | 0 | 0 | 0 | 47,8 | 52,2 | 1,52 |
| 4 | Удобство получения документов | 0 | 0 | 0 | 12 | 11 | 0 | 0 | 0 | 52,2 | 47,8 | 1,48 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

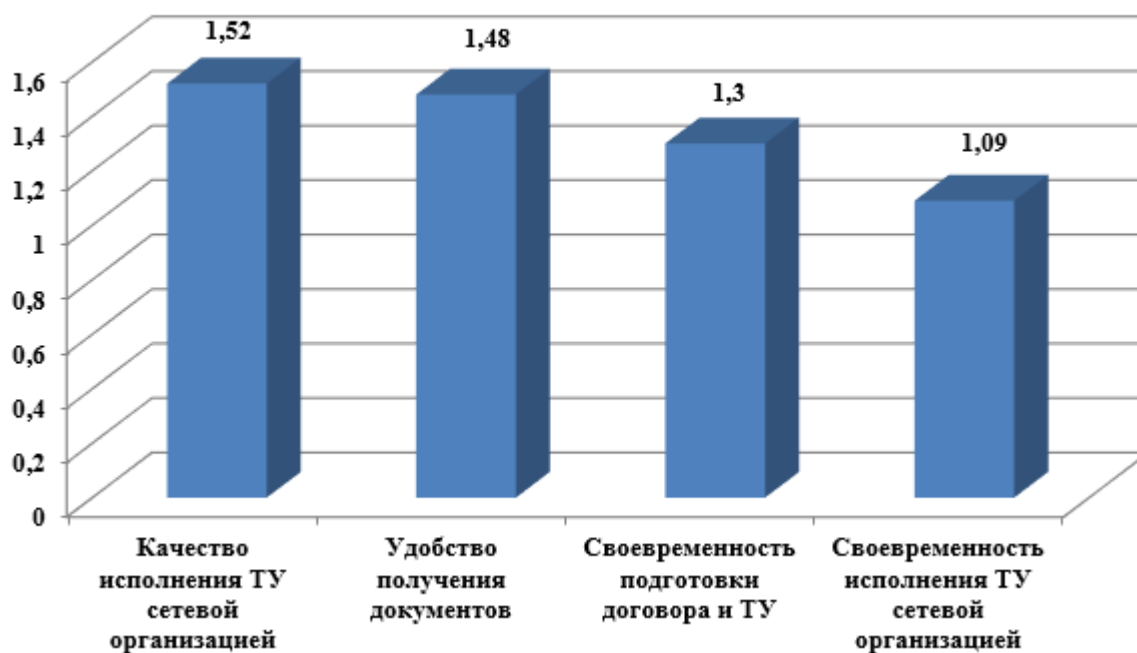


Рисунок 5. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Красноярскэнерго» за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,52 балла из 2 возможных) и «Удобство получения документов» (1,48 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,09 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.22.

Таблица 22. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго».*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - респондентов, подавших заявку в данное подразделение – для подразделения | |
|-------|---|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 1 | 0,0 | 4,3 |
| | Большеулуйский РЭС | 0 | 1 | 0 | 25 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 4 | 0,0 | 17,4 |
| | Большеулуйский РЭС | 0 | 1 | 0 | 25 |
| | Уярский РЭС | 0 | 1 | 0 | 100 |
| | Саянский РЭС | 0 | 1 | 0 | 100 |
| | Шарыповский РЭС | 0 | 1 | 0 | 100 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 |
| 4 | Удобство получения документов | 0 | 0 | 00,0 | 0,0 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (4 шт.). При этом оценки «Плохо» были поставлены респондентами Большеулуйского РЭС, Уярского РЭС, Саянского РЭС и Шарыповского РЭС по 1 оценке. Оценки «Очень плохо» не были поставлены респондентами ни по одному компоненту.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Красноярскэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 13 баллов из 18,84 возможных или 69% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на сайте Россети Сибирь/ Портал электросетевых услуг, был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явились друзья/коллеги/знакомые/родственники. Данные приведены в табл. 23.

Таблица 23. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь/Портал электросетевых услуг за период с 01.01.2021 по 30.09.2021

| № п/п | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему кол-ву респондентов |
|-------|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 7 | 30,4 |
| 2 | РЭС/ПО | 6 | 26,1 |
| 3 | Единый call-центр Россети Сибирь | 5 | 21,7 |
| 4 | ЦОП | 2 | 8,7 |
| 5 | Сайт Россети Сибирь | 2 | 8,7 |
| 6 | Энергосбытовые компании | 1 | 4,4 |
| | Итого | 23 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 8 респондентами, что составляет 34,8 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 10 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 24.

Таблица 24. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | | |
|-------|---|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
| 1 | Большеулуйский РЭС | 2 | 50 |
| | Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | 1 | 25 |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 25 |
| 2 | Уярский РЭС | 2 | 200 |

| | | | |
|----------|--|-----------|-------------|
| | Стоимость услуг по ТП | 1 | 100 |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 100 |
| 3 | Шарыповский РЭС | 2 | 200 |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 100 |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 100 |
| 4 | Емельяновский РЭС | 1 | 50 |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 50 |
| 5 | Саянский РЭС | 1 | 100 |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 100 |
| 6 | Курагинский РЭС | 1 | 100 |
| | Прочее | 1 | 100 |
| 7 | Минусинский РЭС | 1 | 50 |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 50 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 10 | 83,3 |

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией и качеством исполнения ТУ сетевой организацией. При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено в отношении работы Большеулуйского, Уярского и Шарыповского РЭС.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 25.

Таблица 25. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|----------|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | Большеулуйский РЭС | |
| | Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | <i>Очень долго оформлял договор</i> |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Очень долго ждал подключение</i> |
| 2 | Уярский РЭС | |
| | Стоимость услуг по ТП | <i>Высокая стоимость подключения</i> |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Подключали электроэнергию очень долго</i> |
| 3 | Шарыповский РЭС | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Долго ждал подключения</i> |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Пульт от прибора учета так и не предоставили</i> |
| 4 | Емельяновский РЭС | |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Пришлось самому покупать прибор учета, чтобы меня подключили</i> |
| 5 | Саянский РЭС | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Очень долго ждали подключение</i> |
| | | <i>Развернутый ответ</i> |
| 6 | Курагинский РЭС | |
| | Прочее | <i>Очень неудобно подавать заявку на портале ТП</i> |
| 7 | Минусинский РЭС | |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Установили прибор учета не АИИС КУЭ</i> |

В ходе опроса предложения в отношении услуги технологического присоединения респондентами высказаны не были.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Красноярскэнерго» за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 13 балла из 18,84 возможных, или 69% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 12 баллов из 18,84 возможных или 64% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,52 балла из 2 возможных), и «Удобство получения документов» (1,48 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,09 балла).

Замечания потребителей в основном касались своевременности выполнения ТУ сетевой организацией

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 26.

Таблица 26. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Красноярскэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|--|--|---|---|
| 1 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <p>Договор заключен в 2012 году, исполнили в 2020, до сих пор не подключен</p> <p>Ждали подключения более 7 лет</p> <p>Мероприятия по договору исполнялись долго, положительная оценка поставлена заявителем только потому, что она не торопилась с подключением</p> <p>Ожидали подключения более 7 лет</p> <p>Очень долго выполняли мероприятия</p> <p>Очень долгое подключение (более срока указанного в договоре)</p> <p>По договору не выполнены работы в срок</p> <p>Подключение ждали более 6-ти лет, крайне негативные отзывы</p> | <p>Контроль за соблюдением сроков исполнения мероприятий со стороны сетевой организации, предусмотренных договором об осуществлении технологического присоединения, осуществляется в соответствии с СО 2.052/0 «Порядок формирования отчетности по процессу ТП к электрическим сетям ПАО «Россети Сибирь». Проведение корректирующих мероприятия не целесообразно</p> | ОРД не требуется |

| | | | | |
|---|--|---|---|------------------|
| | | <p>Почти 10 лет ждут подключения</p> <p>Пришлось воспользоваться услугами юриста, т.к. подключение затянулось на более, чем 5 лет</p> <p>Подключали 10 месяцев, впечатление только негативное</p> | | |
| 2 | <p>Качество исполнения ТУ сетевой организацией</p> | <p>Нет возможности оценить качество ТУ, т.к. нет фактического подключения - не получен л/сч заявителем</p> <p>Нет возможности оценить качество, до сих пор не подключен. л/сч получен еще осенью, в РЭС сказали, что пока нет времени</p> <p>Оценить качество невозможно, до сих пор не подключены - получили акты, а что дальше с ними делать не сказали.</p> <p>Оценить качество пока невозможно, т.к. фактическое подключение не совершено - заявитель не оформил л/сч в Сбытовой организации</p> <p>Пришлось нанимать сторонних людей для осуществления фактического подключения.</p> <p>Электроэнергией пока не пользовался, но на внешний вид провода сильно провисают и не подтянуты</p> | <p>Процедура ТП определена «Правилами ТП энергопринимающих устройств...», утвержденными ПП РФ от 27.12.2004 №861.</p> | ОРД не требуется |
| 3 | <p>Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)</p> | <p>Был затянут срок подготовки документов</p> <p>Договор несколько раз теряли, пришлось приезжать несколько раз</p> <p>Документы пришлось переделывать два раза</p> <p>Очень долго делали акты - более полугодом</p> <p>Пришлось очень долго ждать документы, выдали только после звонка в контакт-центр</p> | <p>Для обеспечения своевременности и качества подготовки актов ТП распоряжением от 05.02.2021 №111-р утвержден перечень организационных мероприятий по договорам ТП</p> | ОРД не требуется |
| 4 | <p>Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)</p> | <p>Документы потеряли, через полгода только сделали повторно</p> <p>Очень долго ждали акты, несколько раз переделывали</p> | <p>Для обеспечения своевременности и качества подготовки актов ТП распоряжением от 05.02.2021 №111-р утвержден перечень организационных мероприятий по договорам ТП</p> | ОРД не требуется |
| 5 | <p>Информирование потребителей</p> | <p>Получили акты и не знаем, что делать с ними</p> | <p>Процедура ТП определена «Правилами ТП энергопринимающих устройств...»,</p> | ОРД не требуется |

| | | | | |
|---|---|---|--|------------------|
| | | | утвержденных ИП РФ от 27.12.2004 №861. Подробная информация об услуге по технологическому присоединению представлена на сайтах ПАО «Россети Сибирь» и Портал-тп.рф. Сотрудниками филиала информирование заявителей осуществляется при выдаче актов ТП. | |
| 6 | Сроки исполнения ТУ сетевой организацией | Выполнять обязательства в срок указанный в договоре Хотелось бы, чтобы мероприятия по договору выполнялись быстрее | Контроль за соблюдением сроков исполнения мероприятий со стороны сетевой организации, предусмотренных договором об осуществлении технологического присоединения, осуществляется в соответствии с СО 2.052/0 «Порядок формирования отчетности по процессу ТП к электрическим сетям ПАО «Россети Сибирь». Для обеспечения своевременности и качества подготовки актов ТП распоряжением от 05.02.2021 №111-р утвержден перечень организационных мероприятий по договорам ТП | ОРД не требуется |
| 7 | «Одно окно» по услуге ТП в рамках сетевой компании | Хотелось бы для оформления лицевого счета обойтись без посещения Энергосбыта, автоматически направлять документы | Услуга «Одно окно» в настоящее время реализована на сайте Портал-тп.рф | ОРД не требуется |
| 7 | «Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями | Хотелось бы меньше "кататься" между разных организаций | Услуга «Одно окно» в настоящее время реализована на сайте Портал-тп.рф | ОРД не требуется |
| 8 | Прочее | Поменьше бумажной волокиты | На сайте Портал-тп.рф реализован электронный документооборот между сетевой организацией, потребителем и ПАО «Красноярскэнергосбыт» | ОРД не требуется |

7. Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго – РЭС»

За 9 месяцев 2021 года филиалом «Кузбассэнерго - РЭС» было исполнено 1665 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 23 заявителя.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены оператором/ами единого контакт-центра.

Опрос заявителей проводился в период с 22.11.2021 по 26.11.2021.

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно, 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех.

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Кузбассэнерго – РЭС» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 27, на рис.6.

Таблица 27. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго – РЭС»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 0 | 0 | 13 | 10 | 0 | 0 | 0 | 56,5 | 43,5 | 1,43 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 2 | 0 | 12 | 9 | 0 | 8,7 | 0 | 52,2 | 39,1 | 1,22 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 0 | 0 | 5 | 17 | 0 | 4,3 | 0 | 21,7 | 73,9 | 1,65 |
| 4 | Удобство получения документов | 1 | 0 | 0 | 9 | 13 | 4,3 | 0 | 0 | 39,1 | 56,5 | 1,43 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

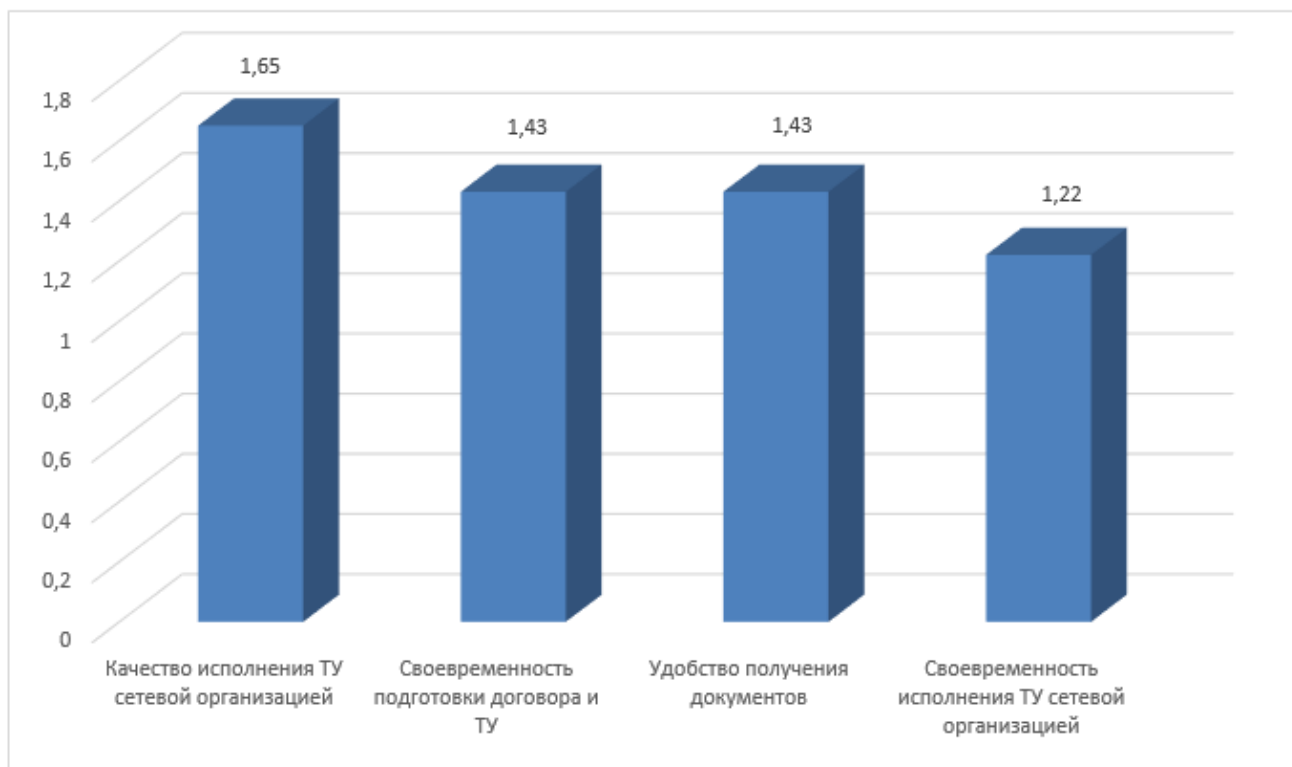


Рисунок 6. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго – РЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Кузбассэнерго – РЭС» за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,65 балла из 2 возможных) и удобство получения документов и своевременность подготовки договора и ТУ (по 1,43 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,22 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл 28.

Таблица 28. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - респондентов, подавших заявку в данное подразделение – для подразделения | |
|-------|--|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 2 | 0 | 8,7 |

| | | | | | |
|---|--|---|---|-----|-----|
| | Кемеровский РЭС | 0 | 2 | 0 | 20 |
| 2 | Удобство получения документов | 1 | 0 | 4,3 | 0 |
| | Кемеровский РЭС | 1 | 0 | 10 | 0 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 1 | 0 | 4,3 |
| | Осинниковский РЭС | 0 | 1 | 0 | 50 |

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компоненту «Удобство получения документов» и «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1 шт. и 2 шт. соответственно). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» и «Очень плохо» было поставлено респондентами для Кемеровского РЭС - 3 оценки и Осинниковского РЭС - 1 оценка.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Кузбассэнерго - РЭС» качеством услуги технологического присоединения составил 13 баллов из 18,84 возможных или 69% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на сайте Россети Сибирь/ Портале электросетевых услуг, был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явилось ПО/РЭС Данные приведены в табл. 29

Таблица 29. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь/Портал электросетевых услуг

| № п/п | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему кол-ву респондентов |
|-------|---|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | От друзей/коллег/знакомых/родственников | 8 | 33,3 |
| 2 | РЭС/ПО | 8 | 33,3 |
| 3 | ЦОП | 5 | 20,8 |
| 4 | Сайт Россети Сибирь | 1 | 4,2 |
| 5 | Единый call-центр Россети Сибирь | 1 | 4,2 |
| | Итого | | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 3 респондентами, что составляет 13 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 3 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 30.

Таблица 30. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | | |
|----------|--|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
| 1 | Кемеровский РЭС | | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 2 | 20 |
| 2 | Осинниковский РЭС | | |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 50 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 3 | 25 |

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией. При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено в отношении работы Кемеровского РЭС.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 31.

Таблица 31. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|-------|--|--|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | Кемеровский РЭС | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Очень долго ждал подключение</i> |
| | | <i>Очень долго ждал подключение</i> |
| 2 | Осинниковский РЭС | |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Прибор учета, поставленный сетевой организацией не работает</i> |

В ходе опроса респондентами предложений в отношении услуги технологического присоединения не было.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Кузбассэнерго - РЭС» за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 13 баллов из 18,84 возможных или 69% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 16 баллов из 18,84 возможных, или 85% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Кузбассэнерго – РЭС» за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,65 балла из 2 возможных) и удобство получения документов и своевременность подготовки договора и ТУ (по 1,43 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,22 балла).

Замечания потребителей в основном касались своевременности и качества исполнения ТУ сетевой организацией

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 32.

Таблица 32. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Кузбассэнерго - РЭС» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|--------------------------------|---|---|---|
| 1 | Своевременность исполнения ТУ | <i>Мероприятия СО затягивались то столб не там поставили, то не</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и | ОРД не требуется |

| | | | | |
|----|---|---|---|------------------|
| | сетевой организацией | <i>могли проехать под газовой трубой, чтобы продолжить работы, подключения ждал два года</i> | СМУ о необходимости корректного выполнения работ | |
| 2 | | <i>Подсоединяли более полутора лет, мероприятия не выполнялись в срок</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного выполнения работ | ОРД не требуется |
| 3 | | <i>Немного затянули сроки, т.к. первоначально установили опору не к тому участку</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного выполнения работ | ОРД не требуется |
| 4 | | <i>Совершенно не устроили сроки выполнения мероприятий ТУ</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного выполнения работ | ОРД не требуется |
| 5 | | <i>Очень долго ждали подключения (более 6 месяцев)</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного выполнения работ | ОРД не требуется |
| 6 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Уже наклонился столб, установленный сетевой организацией</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного выполнения работ | ОРД не требуется |
| 7 | | <i>Представитель потребителя крайне недоволен работой Инского РЭС. Все делалось очень долго, пришлось несколько раз к ним обращаться, по итогу вызвали на подключение среди ночи в мороз, впечатления крайне негативные</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС о необходимости корректного выполнения работ и нормах деловой этики в общении с потребителями | ОРД не требуется |
| 8 | Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | <i>Была заминка в подготовке актов в связи с переименованием Общества</i> | Корректирующие мероприятия не требуются | ОРД не требуется |
| 9 | Прочее | <i>Сначала организация установила ПУ не той мощности, в итоге им же пришлось и переделывать</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС о необходимости корректного выполнения работ | ОРД не требуется |
| 10 | | <i>Были некоторые неясности по выполнению ТУ, т.к. сначала разрешили использовать столб от старого подключения и оставить</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом ЦОП о необходимости предоставления потребителям | ОРД не требуется |

| | | | | |
|----|--|--|--|------------------|
| | | <i>подземную прокладку СИП, затем при проверке ТУ у потребителя сказали переделывать</i> | корректной информации | |
| 11 | | <i>В первый раз выполнили ТУ и уведомили СО, приехали на подключение - обнаружили нехватку кабеля. На следующий день ПУ уже не было, пришлось его устанавливать повторно</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного выполнения работ | ОРД не требуется |
| 12 | | <i>Не совсем устраивает режим работы ЦОП, работающему человеку не удобно</i> | Режим работы ЦОП регламентирован стандартами Общества, на базе контакт-центра организовано круглосуточное обслуживание | ОРД не требуется |

8. Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»

За 9 месяцев 2021 года филиалом «Омскэнерго» было исполнено 2455 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 23 заявителя.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены оператором/ами единого контакт-центра.

Опрос заявителей проводился в период с 22.11.2021 по 26.11.2021.

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно, 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех.

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Омскэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо). Результаты расчетов представлены в табл. 33, на рис.7.

Таблица 33. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|-------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 0 | 0 | 11 | 12 | 0 | 0 | 0 | 47,8 | 52,2 | 1,52 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 0 | 0 | 12 | 11 | 0 | 0 | 0 | 52,2 | 47,8 | 1,48 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 2 | 0 | 2 | 19 | 0 | 8,7 | 0 | 8,7 | 82,6 | 1,65 |
| 4 | Удобство получения документов | 0 | 0 | 0 | 10 | 13 | 0 | 0 | 0 | 43,5 | 56,5 | 1,57 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

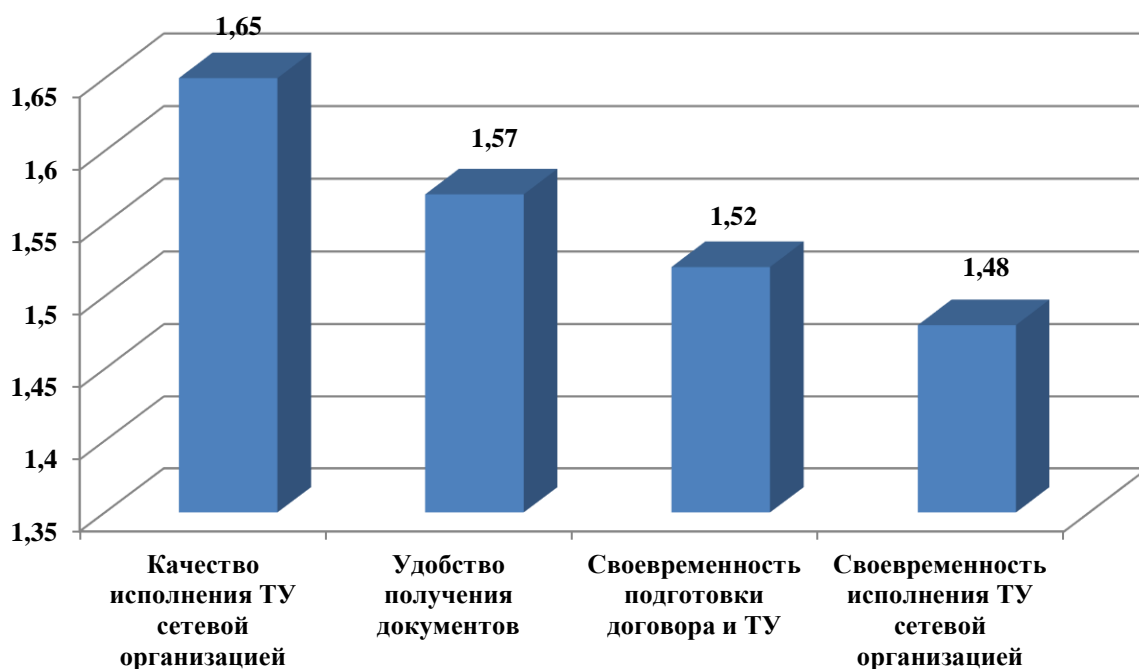


Рисунок 7. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Омскэнерго» за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,65 балла из 2 возможных) и удобство получения документов (1,57 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,48 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.34.

Таблица 34. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - респондентов, подавших заявку в данное подразделение – для подразделения | |
|-------|--|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 2 | 0 | 8,7 |
| | Городской РЭС | 0 | 1 | 0 | 33,3 |
| | Горьковский РЭС | 0 | 1 | 0 | 100,0 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, филиалом «Омскэнерго» оценок «очень плохо» не получено. Получено две оценки «плохо» по компоненту «качество исполнения ТУ сетевой организацией». При этом оценка «плохо» была поставлена респондентами Городскому и Горьковскому РЭС.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Омскэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 15 баллов из 18,84 возможных или 80 % от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на сайте Россети Сибирь, был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явилось ПО/РЭС. Данные приведены в табл. 35.

Таблица 35. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь за период с 01.01.2021 по 30.09.2021

| № п/п | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему кол-ву респондентов |
|-------|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | РЭС/ПО | 8 | 29,6 |
| 2 | ЦОП | 6 | 22,2 |
| 3 | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 6 | 22,2 |
| 4 | Единый call-центр Россети Сибирь | 2 | 7,4 |
| 5 | Сайт Россети Сибирь | 1 | 3,7 |
| | Итого | 23 | |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3 % от общего количества респондентов. В общей сложности указано 1 замечание 1 респондентом. Информация о полученных замечаниях представлена в табл. 36.

Таблица 36. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | | |
|----------|---|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
| 1 | Городской РЭС | | |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 33,3 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 1 | 33,3 |

Таким образом, потребителями высказана 1 претензия/замечание, связанная с качеством исполнения ТУ сетевой организацией, получена в отношении работы Городского РЭС.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 37.

Таблица 37. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|-------|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | Городской РЭС | |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | Прибор учета до сих пор не передает показания |

В ходе опроса предложения в отношении услуги технологического присоединения не высказывались.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Омскэнерго» за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 15 балла из 18,84 возможных, или 80 % от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 18 баллов из 18,84 возможных или 96 % от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,65 балла из 2 возможных), и удобство получения документов. (1,57 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,48 балла).

Замечания потребителей в основном касались качества исполнения ТУ сетевой организацией.

По претензиям и замечаниям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 38.

Таблица 38. Корректирующие мероприятия по претензиям и замечаниям потребителей в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|---|---|--|---|
| 1 | Своевременность и качество исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Договор исполнялся 4 года, что крайне негативно повлияло на оценку, несоответствие мероприятий согласно ТУ</i> | Корректирующие мероприятия не требуются. Согласно разделу 9 ПП РФ 861 и СО 2.009 «Порядок заключения и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям ПАО «Россети Сибирь», по договорам ТП, заключенным до 01.07.2020, проверка по исполнению ТУ заявителем проводится в срок 10 дней с даты поступления уведомления о выполнении ТУ заявителя. | Не требуется |

| | | | | |
|---|--------|---|--|---|
| | | | <p>Договор ТП №20.5500.4382.16 с заявителем (респондентом опроса) Клаузера Л.А. заключен 14.09.2016, где срок исполнения обязательств 14.03.2017. Уведомление о выполнении ТУ от заявителя поступило 30.06.2020. Договор ТП исполнен 09.07.2020, в связи с подписанием заявителем акта об осуществлении ТУ 09.07.2020. ТП осуществлено согласно ТУ, что подтверждается ТУ и подписанным сторонами актом об осуществлении ТП.</p> | |
| 3 | Прочее | <p><i>Заказал в филиале услугу ТП под ключ/ дословно – чтобы все, что должен сделать я, сделали и купили вы/ на что ему сказали, что такой услуги нет</i></p> | <p>Корректирующие мероприятия не требуются. Услуга «ТП под ключ» реализована с 01.07.2019.</p> | <p>1. Приказом от 04.07.2019 №1.5/977- пр утвержден прейскурант цен на услугу «ТП под ключ».</p> <p>2. Утвержден порядок реализации услуги «ТП под ключ» по заключению договоров подряда на выполнение электромонтажных работ распоряжением от 09.08.2019 № 1.5/835-р.</p> <p>3. Утвержден приказ от 15.11.2019 № 1.5/1651-пр «О продвижении и реализации услуги «ТП под ключ»».</p> <p>4. Заключены агентские договоры на поставку материалов от 10.10.2018 № 31.5500.4117.18, от 01.04.2019 № 31.5500.1109.19, от 08.04.2020 № 31.5500.1006.20.</p> |
| | | <p><i>После исполнения договора больше месяца пыталась получить пульт от ПУ</i></p> | <p>Корректирующие мероприятия не требуются. При исполнении мероприятий со стороны сетевой организации по договору ТП (монтаж/установка учета, подключение электроустановки) в отсутствие заявителя, пульт от ПУ вручается нарочно по согласованию даты и</p> | <p>Не требуется</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | времени сторон (в настоящем случае телефон заявителя был недоступен). | |
|--|--|--|---|--|

9. Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»

За 9 месяцев 2021 года филиалом «Хакасэнерго» было исполнено 2107 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 23 заявителя.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены оператором/ами единого контакт-центра.

Опрос заявителей проводился в период с 22.11.2021 по 26.11.2021.

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно, 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех.

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Хакасэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо). Результаты расчетов представлены в табл. 39, на рис.8.

Таблица 39. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|-------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 1 | 0 | 14 | 8 | 0 | 4,3 | 0 | 60,9 | 34,8 | 1,26 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 1 | 0 | 10 | 11 | 4,3 | 4,3 | 0 | 43,5 | 47,8 | 1,26 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 1 | 0 | 6 | 15 | 4,3 | 4,3 | 0 | 26,1 | 65,2 | 1,43 |
| 4 | Удобство получения документов | 0 | 1 | 0 | 15 | 7 | 0 | 4,3 | 0 | 65,2 | 30,4 | 1,22 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

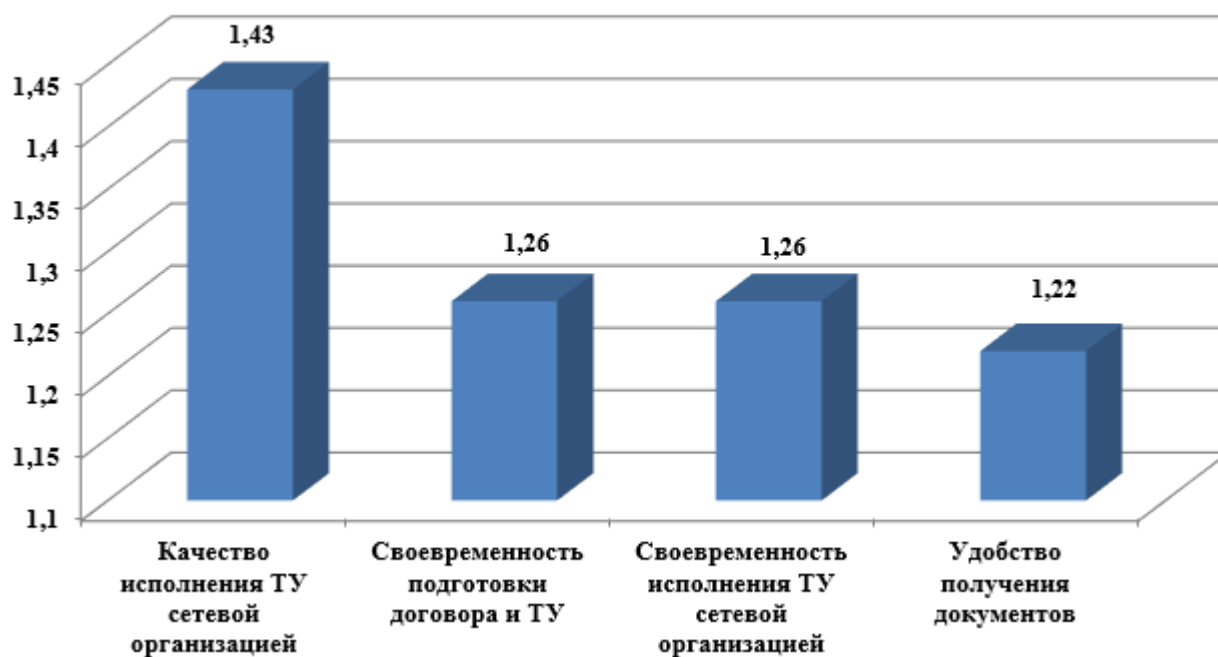


Рисунок 7. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Хакасэнерго» за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,43 балла из 2 возможных), своевременность подготовки договора и ТУ (1,26 балла из 2 возможных) и своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,26 балла из 2 возможных)

Самые низкие оценки получены филиалом за удобство получения документов (1,22 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.40.

Таблица 40. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго».*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - респондентов, подавших заявку в данное подразделение – для подразделения | |
|-------|---|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 1 | 0,0 | 4,3 |
| | Белоярский РЭС | 0 | 1 | 0 | 50 |
| 2 | Удобство получения документов | 0 | 1 | 0,0 | 4,3 |
| | Белоярский РЭС | 0 | 1 | 0 | 50 |
| 3 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 1 | 4,3 | 4,3 |
| | Белоярский РЭС | 1 | 0 | 50 | 0 |
| | Усть-Абаканский РЭС | 0 | 1 | 0 | 7,1 |
| 4 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 1 | 4,3 | 4,3 |
| | Белоярский РЭС | 1 | 0 | 50 | 0 |
| | Усть-Абаканский РЭС | 0 | 1 | 0 | 7,1 |

Таким образом, наибольшее количество оценки «Очень плохо» были получены по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1 шт.) респондентами Белоярского РЭС и по компоненту «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1шт) респондентами Белоярского РЭС. Итого: 2 штуки оценок «Очень плохо»

При этом оценки «Плохо» были поставлены респондентами Белоярского РЭС по 1 штуке, по компонентам «Своевременность подготовки договора и ТУ» и «Удобство получения документов», а так же респондентами Усть-Абаканского РЭС по 1 штуке за компоненты «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией». Общее количество оценок «Плохо» - 4 штуки.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Хакасэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 12 баллов из 18,84 возможных или 64% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на сайте Россети Сибирь, был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явились друзья/коллеги/знакомые/родственники. Данные приведены в табл. 41.

Таблица 41. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь за период с 01.01.2021 по 30.09.2021

| № п/п | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему кол-ву респондентов |
|-------|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 8 | 34,8 |
| 2 | ЦОП | 8 | 34,8 |
| 3 | РЭС/ПО | 5 | 21,7 |
| 4 | Единый call-центр Россети Сибирь | 2 | 8,7 |
| | Итого | 23 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 4 респондентами, что составляет 17,4 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 5 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 42

Таблица 42. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | | |
|-------|--|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
| | <i>филиал Хакасэнерго</i> | 5 | 21,7 |
| 1 | Белоярский РЭС | 2 | 100,0 |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 50 |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 50 |
| 2 | Усть-Абаканский РЭС | 3 | 21,4 |
| | Информирование потребителей | 1 | 7,1 |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 7,1 |
| | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 7,1 |
| | ИТОГО | 5 | 21,7 |

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией, качеством исполнения ТУ сетевой организацией и информированием потребителей. При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено в отношении работы Усть-Абаканского и Белоярского РЭС.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 43.

Таблица 43. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|----------------------------|--|--|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| Белоярский РЭС | | |
| 1 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Долго подключали</i> |
| 2 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | Все работы приходилось производить самому |
| Усть-Абаканский РЭС | | |
| 3 | Информирование потребителей | <i>Очень сложно узнать информацию по договору, номера сотрудников РЭС никто не предоставляет</i> |
| 4 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | Договор был просрочен, подключение происходило долго |
| 5 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | Прибор учета до сих пор не опломбировали |

В ходе опроса предложения в отношении услуги технологического присоединения респондентами высказаны не были.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Хакасэнерго» за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 12 баллов из 18,84 возможных, или 64% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 16 баллов из 18,84 возможных или 85% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки наивысшие оценки были поставлены потребителями за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,43 балла из 2 возможных), «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,26 балла из 2 возможных) и «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,26 балла из 2 возможных)

Самые низкие оценки были получены за «Удобство получения документов» (1,22 балла из 2 возможных).

Замечания потребителей в основном касались своевременности выполнения ТУ сетевой организацией, качества исполнения ТУ сетевой организацией, а также информирования потребителей

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 44.

Таблица 44. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Хакасэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------------------|---|--|--|--|
| ЦОП Абакан | | | | |
| 1 | Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | <i>Из-за пандемии подготовка документов слегка затянулась</i> | В целях контроля своевременного исполнения обязательств по договорам об осуществлении технологического присоединения со стороны филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» издано распоряжение №1.7/308 от 25.05.2021 «О проведении ВКС совещаний». | Распоряжение филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» №1.7/308 от 25.05.2021 |
| 2 | Прочее | <p><i>Было бы удобнее, если был бы открыт ЦОП, чтобы можно приехать и задать вопрос, а то ничего не понятно для людей, кто не осведомлен</i></p> <p><i>Не очень удобно, что не ведется личный прием.</i></p> <p><i>Неудобно подавать заявку через сайт, много не понятного</i></p> | <p>В целях недопущения сезонного распространения гриппа и других острых респираторных вирусных инфекций ЦОП и ПРП работали в дистанционном режиме обслуживания. Личный прием будет возобновлен после улучшения в Республике Хакасия эпидемиологической обстановки.</p> <p>Разработка обучающей презентации или видеоролика, где будет наглядно показан порядок работы с «Порталом- ТП.РФ», в том числе пошаговое заполнение заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям.</p> | <p>Издание ОРД не требуется</p> <p>Распоряжение филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» №1.7/36 от 21.01.2021</p> |

| № п/п | Тематика предложений/з амечаний | Содержание предложений/заме чаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирую щего мероприятия |
|-----------------------|---------------------------------------|---|---|--|
| Белоярский РЭС | | | | |
| 3 | Прочее | <i>Из-за карантина было осложнено взаимодействие с подразделением</i> | В целях недопущения сезонного распространения гриппа и других острых респираторных вирусных инфекций ЦОП и ПРП работали в дистанционном режиме обслуживания. Личный прием будет возобновлен после улучшения в Республике Хакасия эпидемиологической обстановки. | Издание ОРД не требуется |

10. Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»

За 9 месяцев 2021 года филиалом «Читаэнерго» было исполнено 1829 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 23 заявителей.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены оператором/ами контакт-центра филиала «Читаэнерго».

Опрос заявителей проводился в период с 22.11.2021 по 26.11.2021.

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно, 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех.

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Читаэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 45, на рис.9.

Таблица 45. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 39,1 | 60,9 | 1,61 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 1 | 0 | 14 | 7 | 4,3 | 4,3 | 0 | 60,9 | 30,4 | 1,09 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 2 | 0 | 9 | 12 | 0 | 8,7 | 0 | 39,1 | 52,2 | 1,35 |
| 4 | Удобство получения документов | 0 | 0 | 0 | 9 | 14 | 0 | 0 | 0 | 39,1 | 60,9 | 1,61 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

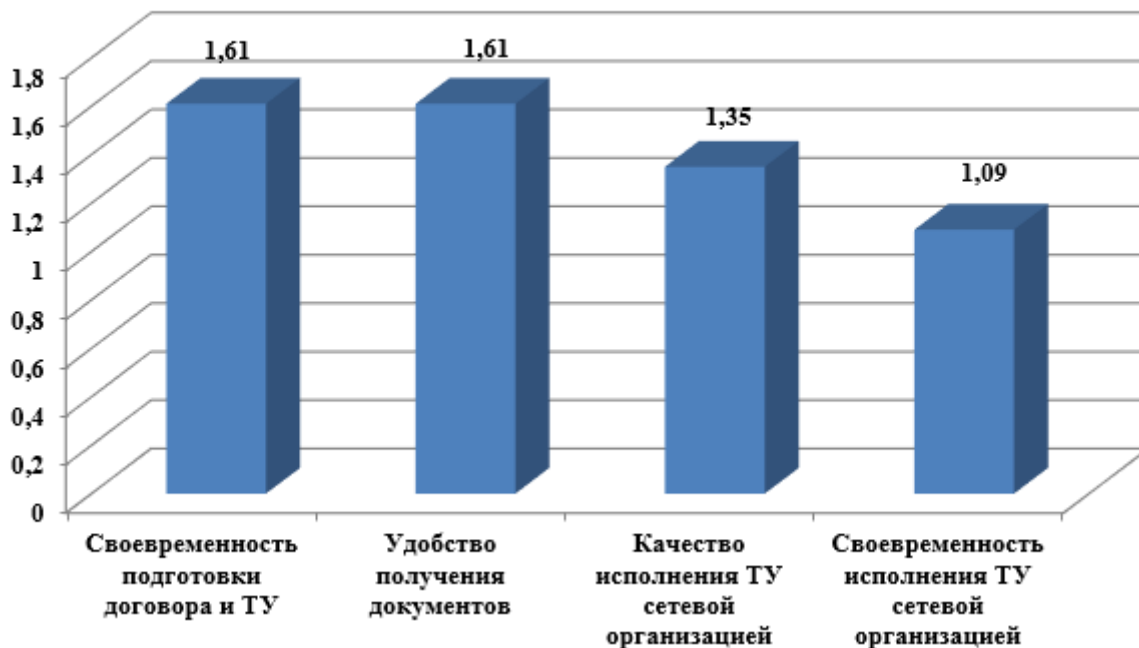


Рисунок 9. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Читаэнерго» за «Своевременность подготовки договора и ТУ» и «Удобство получения документов» (по 1,61 балла соответственно из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,09 балла) и «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,35 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.46.

Таблица 46. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» *

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - респондентов, подавших заявку в данное подразделение – для подразделения | |
|-------|--|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 1 | 4,3 | 4,3 |
| | Петровск-Забайкальский РЭС | 0 | 1 | 0 | 33,3 |
| | ПО ЦЭС | 1 | 0 | 50 | 0 |
| 2 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 2 | 0 | 8,7 |
| | Борзинский РЭС | 0 | 1 | 0 | 33,3 |
| | Читинский РЭС | 0 | 1 | 0 | 16,7 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, оценка «Очень плохо» была получена по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1 шт.), оценка «Плохо» была получена по компонентам «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (2 шт.), «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1 шт.). При этом оценка «Очень плохо» была поставлена респондентами для ПО ЦЭС - 1 оценка, по 1 оценке «Плохо» были поставлены респондентами Петровск-Забайкальского РЭС, Борзинского РЭС, Читинского РЭС.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Читаэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 13 баллов из 18,84 возможных или 69% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через на сайте ПАО «Россети Сибирь»/ Портале электросетевых услуг, был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явилось ПО/РЭС Данные приведены в табл. 47-48.

Таблица 47. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт ПАО Россети –Сибирь / Портал электросетевых услуг

| № п/п | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему кол-ву респондентов |
|-------|---|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | РЭС/ПО | 9 | 39,1 |
| 2 | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 6 | 26,1 |
| 3 | ЦОП | 5 | 21,8 |
| 4 | Сайт Россети Сибирь | 1 | 4,3 |
| 5 | Единый call-центр Россети Сибирь | 1 | 4,3 |
| 6 | Другое (бывшая сотрудница ПАО Россети Сибирь) | 1 | 4,3 |
| | Итого | 23 | 100 |

Таблица 48. Категория «Другое», из которой была получена информация о возможности подачи заявки на ТП через сайт ПАО «Россети»

| Наименование | Количество респондентов, шт. | В % к количеству респондентов, указавших «другое» |
|--------------------------------------|------------------------------|---|
| Бывшая сотрудница ПАО Россети Сибирь | 1 | 100 |
| Итого | | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,7% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 49.

Таблица 49. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | | |
|-------|--|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
| 1 | Петровск-Забайкальский РЭС | | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 33,3 |
| 2 | ПО ЦЭС | | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 50 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 2 | |

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с несвоевременным исполнением ТУ сетевой организацией. Претензии/замечания получены в отношении работы Петровск-Забайкальского РЭС, ПО ЦЭС.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 50.

Таблица 50. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|-------|--|---------------------------------------|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | Петровск-Забайкальский РЭС | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Долго ждал исполнения договора</i> |
| 2 | ПО ЦЭС | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Очень долго ждала подключение</i> |

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложение было высказано 1 респондентом, что составляет 4,3% от общего числа респондентов. Информация представлена в табл. 51.

Таблица 51. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | Количество высказанных пожеланий/предложений, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
|-------|------------------------------------|---|---|
| | Тематика предложений | | |
| 1 | Читинский РЭС | | |
| | Упрощение процедуры ТП | 1 | 16,7 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | 1 | 16,7 |

Таким образом, пожелание/предложение, высказанное потребителем, связано с Упрощением процедуры ТП и было получено в отношении работы Читинского РЭС.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 52.

Таблица 52. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|-------|---------------------------------|---|
| | Тематика предложений | Содержание предложений |
| 1 | Читинский РЭС | |
| | Упрощение процедуры ТП | <i>Упростить процесс подачи заявки на портале</i> |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Читаэнерго» за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 13 баллов из 18,84 возможных или 69% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 16 баллов из 18,84 возможных, или 85% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как «Своевременность подготовки договора и ТУ» и «Удобство получения документов» (по 1,61 балла соответственно из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за Самые низкие оценки получены филиалом за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,09 балла) и «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,35 балла).

Замечания потребителей в основном касались своевременности исполнения ТУ сетевой организацией, а предложения упрощения процедуры ТП.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 53.

Таблица 53. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Читаэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-----------------|--------------------------------|---|--|---|
| ЦОП Чита | | | | |
| 1 | Информирование потребителей | <i>Инженер для проверки выполнения ТУ заявителя позвонила за 5 минут до приезда, что вызвало некоторые неудобства</i> | Подготовлен приказ по ЧЭ | №1.8/230-пр от 26.10.2020 |
| | | <i>На неоднократные обращения по причинам невыполнения мероприятий в срок ответ не предоставлялся</i> | | |
| | | <i>Не понятна вообще схема работы и выполнения договора</i> | | |
| | | <i>Не предупредили, что нужно выполнять ТУ и уведомлять, в связи с этим на нас подавали в суд</i> | | |
| | | <i>При выдаче актов не проинформировали, что необходимо обращаться с актами в энергосбыт</i> | | |
| | | <i>Сложно самостоятельно заполнять заявку, были не понятны ТУ пришлось самим купить столб, а не надо было</i> | Подготовлен приказ по ЧЭ | №1.8/105-пр от 26.04.2021 |

| | | | | |
|-----------------------|---|--|---------------------------------|---|
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Договор исполнен несвоевременно, с задержкой более 1,5 лет. Стали "шевелиться" только после обращения через интернет приемную на имя директора филиала</i> | Подготовлено распоряжение по ЧЭ | №1.8/1204-р от 25.12.2020, №1.8/695-р от 23.07.2021 |
| | | <i>Мероприятия были очень затянуты</i> | | |
| | | <i>Не подключили в срок, указанный в договоре</i> | | |
| | | <i>После исполнения ТУ потребителем компанией были утеряны акты допуска, подавали в суд на заявителя, в результате долгих разбирательств подключение заняло более 4 лет</i> | | |
| | | <i>У сетевой организации не было прибора учета, а вину за невыполнение договора возложили на потребителя (трижды)</i> | | |
| 3 | Прочее | <i>Договор не выполнен, заявитель написал заявление на расторжение в конце 2019 года</i> | Подготовлен приказ по ЧЭ | №1.8/230-пр от 26.10.2020 |
| | | <i>Долгое ожидание между получением документов и фактическим подключением (превысило срок указанный в договоре)</i> | | |
| | | <i>Неудобно получать документы электронно, лучше почтой</i> | | |
| | | <i>Первоначально подавал заявку в ПО в Осетровке, дважды, оба раза заявку потеряли. В третий раз отправили подавать заявку в ЦОК. В ЦОК соринтировали о способе подачи заявки через сайт</i> | | |
| 4 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Вкопали опоры, затем их почему-то выкопали (сославшись на плохое финансирование). По итогу кинули провод по старым деревянным столбам, в нарушение ТУ</i> | Подготовлены приказы по ЧЭ | №1.8/30-пр от 01.02.2021, №1.8/90-пр от 05.04.2021, №1.8/173-пр от 21.07.2021 |
| | | <i>Заявителю пришлось самостоятельно устанавливать опоры</i> | | |
| | | <i>Низкое качество подаваемой электроэнергии и частые отключения</i> | Подготовлено распоряжение по ЧЭ | |
| 5 | Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) | <i>Слишком долго готовили акты</i> | Подготовлен приказ по ЧЭ | №1.8/230-пр от 26.10.2020 |
| Борзинский РЭС | | | | |
| 6 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Не выполнили работы в срок указанный в договоре</i> | Подготовлено распоряжение по ЧЭ | №1.8/1204-р от 25.12.2020, |

| | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------------|
| | | | | №1.8/695-р от 23.07.2021 |
|--|--|--|--|-----------------------------|

11. Результаты опроса для АО «Тываэнерго»

За 9 месяцев 2021 года АО «Тываэнерго» было исполнено 1301 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 18 заявителей.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены оператором/ами единого контакт-центра.

Опрос заявителей проводился в период с 22.11.2021 по 26.11.2021.

На основании данных, полученных в ходе опроса, были рассчитаны показатели важности компонентов услуги технологического присоединения для заявителей.

Показатель важности компонента услуги рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонента услуги, выставленных по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно, 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех.

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами АО «Тываэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо). Результаты расчетов представлены в табл. 54, на рис.10.

Таблица 54. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. АО «Тываэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------|---------------|------------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 0 | 1 | 0 | 9 | 8 | 0 | 5,6 | 0 | 50 | 44,4 | 1,33 |
| 2 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 0 | 0 | 8 | 9 | 5,6 | 0 | 0 | 44,4 | 50 | 1,33 |
| 3 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 0 | 1 | 0 | 6 | 11 | 0 | 5,6 | 0 | 33,3 | 61,1 | 1,5 |
| 4 | Удобство получения документов | 0 | 1 | 0 | 8 | 9 | 0 | 5,6 | 0 | 44,4 | 50 | 1,39 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

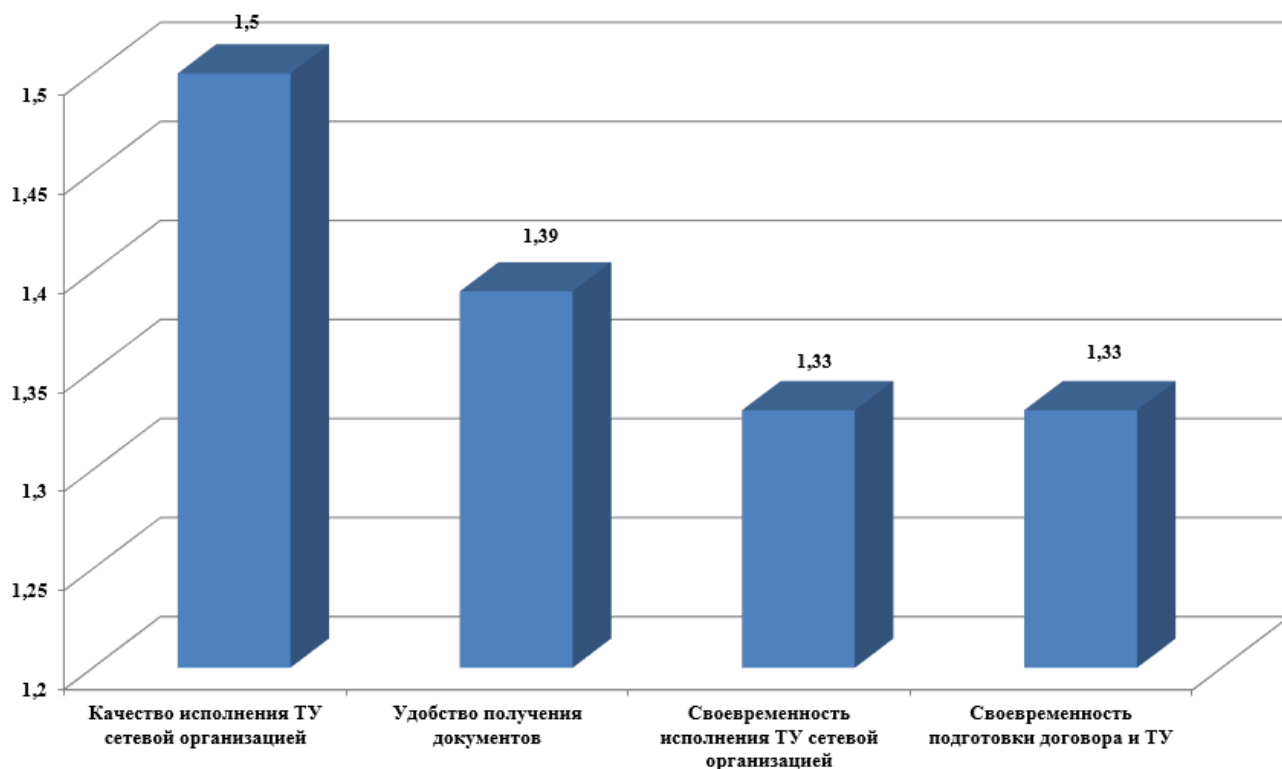


Рисунок 10. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. АО «Тываэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами АО «Тываэнерго» за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,5 балла из 2 возможных) и «Удобство получения документов» (1,39 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,33 балла) и «Своевременность подготовки договора и ТУ» (по 1,33 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.55.

Таблица 55. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. АО «Тываэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - респондентов, подавших заявку в данное подразделение – для подразделения | |
|-------|---|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Своевременность подготовки договора и ТУ | | 1 | 0,0 | 5,6 |
| | Центральный РЭС | 0 | 1 | 0 | 16,7 |
| 2 | Удобство получения документов | | 1 | 0,0 | 5,6 |
| | Центральный РЭС | 0 | 1 | 0 | 16,7 |
| 3 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | | 5,6 | 0,0 |
| | Центральный РЭС | 1 | 0 | 16,7 | 0 |
| 4 | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | | 1 | 0,0 | 5,6 |
| | Центральный РЭС | 0 | 1 | 0 | 16,7 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено от респондентов Центрального РЭС по компонентам «Своевременность подготовки договора и ТУ», «Удобство получения документов», «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» по 1 оценке за каждый компонент (3 шт.). Оценка «Очень плохо» были поставлены респондентами Центрального РЭС по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1 шт).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей АО «Тываэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 13 баллов из 184 возможных или 69% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на сайте Россети Сибирь, был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явился центр обслуживания клиентов. Данные приведены в табл. 56.

Таблица 56. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь за период с 01.01.2021 по 30.09.2021

| № п/п | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему кол-ву респондентов |
|-------|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | ЦОК | 10 | 55,6 |
| 2 | РЭС/ПО | 5 | 27,8 |
| 3 | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 2 | 11,1 |
| 4 | Энергосбытовые компании | 1 | 5,6 |
| | Итого | 18 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 1 респондентами, что составляет 5,5 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 57.

Таблица 57. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. АО «Тывазэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | | |
|----------|--|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
| 1 | Центральный РЭС | | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1 | 4,8 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 1 | 4,8 |

Таким образом, претензия и замечание, высказанное потребителем, связана с своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией. При этом замечание получено от респондента ЦОП Кызыл.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл.58.

Таблица 58. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. АО «Тывазэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|----------|--|--------------------------------------|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | Центральный РЭС | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | <i>Очень долго ждали подключение</i> |

Таблица 59. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. АО «Тывазэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | Количество высказанных пожеланий/предложений, шт. | В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение |
|----------|------------------------------------|---|---|
| | Тематика предложений | | |
| 1 | ЦОП Кызыл | | |
| | Упрощение процедуры ТП | 1 | 4,8 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | 1 | 4,8 |

Таким образом, пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с упрощением процедуры ТП сетевой организацией. При этом пожеланий/предложений получено от респондента ЦОП Кызыл.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 60.

Таблица 60. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. ФАО «Тывазэнерго»

| № п/п | Подразделение, принявшее заявку | |
|----------|-----------------------------------|---|
| | Тематика предложений | Содержание предложений |
| 1 | Подразделение, принявшее заявку 1 | |
| | Упрощение процедуры ТП | <i>Неплохо было бы сократить процесс движения документов в целом по процедуре</i> |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых АО «Тываэнерго» за 9 месяцев 2021 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 13 баллов из 18 возможных или 69% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 17 баллов из 18 возможных или 90% от возможного максимума. В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,5 балла из 2 возможных), и. удобство получения документов. (1,39 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за своевременность подготовки договора и ТУ и своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,33 балла).

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 61

Таблица 61. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых АО «Тываэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|----------|--|---|--|---|
| 1 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | Задержали на месяц подключение, т к не было машины. | Для своевременного подключения ТУ сетевой организацией была проведена беседа с работниками РЭС и СМИТ | ОРД не требуется |
| | Упрощение процедуры ТП | Неплохо было бы сократить процесс движения документов в целом по процедуре. | Введение обязанности сетевой организации в предусмотренный законодательством срок вне зависимости от реализации заявителем мероприятий, предусмотренных техническими условиями, обеспечить возможность действиями заявителя осуществить фактическое присоединения объектов заявителя к электрическим сетям | ОРД не требуется |

12. Сводные результаты опроса для Россети Сибирь

За качество компонентов услуги технологического присоединения филиалами получены оценки от 1,87 балла до 1,09 балла.

В среднем по «Россети Сибирь» наивысшие оценки получены за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,59 балла из 2 возможных), и удобство получения документов (1,51 балла из 2 возможных). Наименьшие оценки получены за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,3 балла из 2 возможных). Оценки представлены в табл. N1.

Таблица N1. Оценки компонентов услуги технологического присоединения по шкале от (-2) до 2*

| Компонент услуги | филиал «Алтайэнерго» | филиал «Бурятияэнерго» | филиал «ГЭС» | филиал «Красноярскэнерго» | филиал «Кузбассэнерго-РЭС» | филиал «Омскэнерго» | филиал «Хакасияэнерго» | филиал «Читаэнерго» | АО «Тываэнерго» | Россети Сибирь |
|--|----------------------|------------------------|--------------|---------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| Своевременность подготовки договора и ТУ | 1,83 | 1,39 | 1,67 | 1,3 | 1,43 | 1,52 | 1,26 | 1,61 | 1,33 | 1,48 |
| Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1,57 | 1,35 | 1,28 | 1,09 | 1,22 | 1,48 | 1,26 | 1,09 | 1,33 | 1,3 |
| Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1,87 | 1,52 | 1,83 | 1,52 | 1,65 | 1,65 | 1,43 | 1,35 | 1,5 | 1,59 |
| Удобство получения документов | 1,74 | 1,3 | 1,83 | 1,48 | 1,43 | 1,57 | 1,22 | 1,61 | 1,39 | 1,51 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Красным шрифтом выделены наивысшие оценки из полученных филиалом

Синим шрифтом выделены низшие оценки из полученных филиалом

Наивысшие и наименьшие оценки компонентов услуги технологического присоединения, полученные филиалами, представлены в табл. N2.

Таблица N2. Наивысшие и наименьшие оценки компонентов услуги технологического присоединения*

| Филиал | Наивысшие оценки | | Наименьшие оценки | |
|---------------------------------|---|--------|---|--------|
| | Компонент | Оценка | Компонент | Оценка |
| филиал "Алтайэнерго" | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1,87 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1,57 |
| | Своевременность подготовки договора и ТУ | 1,83 | | |
| филиал "Бурятэнерго" | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1,52 | Удобство получения документов | 1,3 |
| | Своевременность подготовки договора и ТУ | 1,39 | | |
| филиал "ГАЭС" | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1,83 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1,28 |
| | Удобство получения документов | 1,83 | | |
| филиал "Красноярск-энерго" | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1,52 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1,09 |
| | Удобство получения документов | 1,48 | | |
| филиал "Кузбассэнерго - РЭС" | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1,65 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1,22 |
| | Своевременность подготовки договора и ТУ | 1,43 | | |
| | Удобство получения документов | | | |
| филиал "Омскэнерго" | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1,65 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1,48 |
| | Удобство получения документов | 1,57 | | |
| филиал "Хакасэнерго" | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1,43 | Удобство получения документов | 1,22 |
| | Своевременность подготовки договора и ТУ | 1,26 | | |
| | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | | | |
| филиал "Читаэнерго" | Своевременность подготовки договора и ТУ | 1,61 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1,09 |
| | Удобство получения документов | 1,61 | | |
| АО «Тываэнерго» | Качество исполнения ТУ сетевой организацией | 1,5 | Своевременность подготовки договора и ТУ | 1,33 |
| | Удобство получения документов | 1,39 | Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией | 1,33 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, компонентами услуги, по которым филиалами наибольшее количество раз были получены наивысшие оценки, являются качество исполнения ТУ сетевой организацией (8 наивысших оценок) и удобство получения документов (6 наивысших оценок).

Компонентами услуги, по которым филиалами наибольшее количество раз были получены наименьшие оценки, является своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (8 наименьших оценок).

По всем филиалам и обществу под управлением в число компонентов с наивысшими оценками вошли наиболее важные для потребителей компонент качество исполнения ТУ сетевой организацией.

В число компонентов с наименьшими оценками у всех филиалов и общества под управлением ПАО «Россети Сибирь», за исключением филиалов «Бурятэнерго» и «Хакасэнерго», вошел относящийся к числу наиболее важных для потребителей компонент своевременность исполнения ТУ сетевой организацией.

Итоговый уровень удовлетворенности потребителей полученной услугой технологического присоединения составил от 12 до 17 баллов или от 64% до 90% от возможного максимума. Информация представлена в табл. N3.

Таблица N3. Уровень удовлетворенности потребителей полученной услугой технологического присоединения

| Филиал/общество | Уровень удовлетворенности потребителей за предыдущий опрос | | Уровень удовлетворенности потребителей за текущий опрос | | Уровень прироста(+)/снижения(-) | |
|------------------------------|--|---------------------------|---|---------------------------|---------------------------------|------|
| | Баллы | % от возможного максимума | Баллы | % от возможного максимума | Баллы | % |
| филиал «Алтайэнерго» | 16 | 85 | 17 | 90 | 1 | 6% |
| филиал «Бурятэнерго» | 15 | 80 | 13 | 69 | -2 | -13% |
| филиал «ГАЭС» | 16 | 85 | 15 | 80 | -1 | -6% |
| филиал «Красноярскэнерго» | 12 | 64 | 13 | 69 | 1 | 8% |
| филиал «Кузбассэнерго – РЭС» | 16 | 85 | 13 | 69 | -3 | -19% |
| филиал «Омскэнерго» | 18 | 96 | 15 | 80 | -3 | -17% |
| филиал «Хакасэнерго» | 15 | 80 | 12 | 64 | -3 | -20% |
| филиал «Читаэнерго» | 16 | 85 | 13 | 69 | -3 | -19% |
| АО «Тываэнерго» | 17 | 90 | 13 | 69 | -4 | -24% |

Средний уровень удовлетворенности потребителей по Россети Сибирь составил 14 баллов или 73% от возможного максимума. По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 16 баллов из 18,84 возможных или 82 % от возможного максимума.

Таким образом, средний уровень удовлетворенности потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2021 года филиалами и обществом под управлением ПАО «Россети Сибирь» были исполнены договоры технологического присоединения, снизился на 2 балла или на 13 % по сравнению с 2020 годом.

Произошло снижение уровня удовлетворенности потребителей услугой по исполнению договоров на технологическое присоединение по большинству филиалов Общества (за исключением филиалов «Алтайэнерго» и «Красноярскэнерго»). Основной причиной снижения уровня удовлетворенности потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2021 года филиалами и обществом под управлением ПАО «Россети Сибирь» были исполнены договоры технологического присоединения, явилось несвоевременное исполнение технических условий со стороны сетевой организации.