

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобы и (или) обращения, содержащих заявки на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) Договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

N	Категории обращений потребителей	Очная форма			Заявочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочие		Динамика изменения показателя, %	
		2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023	Динамика изменения показателя, %	2022	2023		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	899	2036	126,5	19183	25524	33,1	18781	12975	-30,9	547	472	-13,7	1	1	-	41008
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	2	8	300,0	907	1407	55,1	125	227	81,6	8	14	75,0	0	0	-	1656
1.2	осуществления технологического присоединения	836	1892	126,3	7599	8093	6,5	16235	9368	-42,3	403	364	-9,7	0	0	-	19717
1.3	коммерческий учет электрической энергии	12	10	-16,7	2808	3972	41,5	359	337	-6,1	5	10	100,0	0	0	-	4329
1.4	качество обслуживания	0	0	#ДЕЛ/0	4248	5866	38,6	85	86	1,2	2	1	-50,0	1	1	-	5974
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	21	76	261,9	647	1295	100,2	518	789	52,3	114	65	-43,0	0	0	-	2225
1.6	прочие (дол. услуги, контактная информация, прочее)	28	50	78,6	2974	4871	63,8	1459	2168	48,6	15	18	20,0	0	0	-	7107
2	Жалобы	0	0	#ДЕЛ/0	4	1	-	133	149	12,0	41	58	41,5	0	0	-	208
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	2	0	-	60	71	18,3	5	3	-40,0	0	0	-	74
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	#ДЕЛ/0	1	0	-100,0	0	0	-	0
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	2	0	-	60	71	18,3	4	3	-25,0	0	0	-	74
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	#ДЕЛ/0	1	1	-	54	53	-1,9	32	55	71,9	0	0	-	109
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	2	1	-50,0	1	0	-100,0	0	0	-	0
2.4	качество обслуживания	0	0	-	1	0	-	0	1	#ДЕЛ/0	1	0	-	0	0	-	1
2.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	-	0	0	-	16	24	50,0	2	0	-100,0	0	0	-	24
2.6	прочие	0	0	-	0	0	-	1	0	-100,0	0	0	-	0	0	-	0
3	Заявка на оказание услуг	64	181	182,8	991	873	-	8386	8851	5,5	81	27	-66,7	0	0	-	9932
3.1	по технологическому присоединению	0	0	#ДЕЛ/0	0	0	-	5303	5138	-3,1	0	0	-	0	0	-	5138
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	#ДЕЛ/0	0	0	-	0	0	#ДЕЛ/0	0	0	-	0	0	-	0
3.4	прочие (прочие услуги)	64	181	-	991	873	-	3083	3713	-	81	27	-66,7	0	0	-	4794

Заместитель Директора по реализации и развитию услуг


М.Е. Ковальчук

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

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Филиал "Алтайэнерго", Аппарат управления	Центр обслуживания потребителей	656002 Алтайский край, г. Барнаул, ул. Кулагина, д. 16	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-пт. 08:30 - 17:30	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала; Прием платежей по договорам об осуществлении технологического присоединения; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом;	1411	18	5	0
2	Филиал "Алтайэнерго", ПО БЭС	Пункт по работе с потребителями	659900, Алтайский край, г. Белокуриха ул. Строителей д 8/2	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-пт. с 8:30 до 17:30, пт. с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	0	-	-	0
3	Филиал "Алтайэнерго", Смоленский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659900 Алтайский край, Смоленский район, село Смоленское, ул. Подстанция 10	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-пт. с 8:30 до 17:30, пт. с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	10	20	0	0
4	Филиал "Алтайэнерго", Алтайский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659650 Алтайский край, Алтайский район, с. Алтайское ул. Горная 15	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	пт.-пт. с 8:30 до 17:30, пт. с 8:30 до 16:30, перерыв с 12:30 до 13:18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомлений о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	37	20	0	0

19/17

5	Филиал "Алтайэнерго", Петропавловский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659666 Алтайский край, Петропавловский район, село Алексеевка, ул. Целинная 22.	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	4	20	0	0
6	Филиал "Алтайэнерго", ПО ВЭС	Пункт по работе с потребителями	659315, Алтайский край, г. Бийск, ул. Г. Васильева, 76, Алтайский край	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-19	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	0	-	-	0
7	Филиал "Алтайэнерго", Бийский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659315, Алтайский край, г. Бийск, ул. Г. Васильева, 76, Алтайский край	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	16	20	0	0
8	Филиал "Алтайэнерго", Зональный РЭС	Пункт по работе с потребителями	659450 АК, Зональный район с Зональное ул. Подстанции №9	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	2	20	-	0
9	Филиал "Алтайэнерго", Красногорский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659500 АК, Красногорский район, с. Красногорское, ул. Энергетиков, 1	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	2	20	0	0
10	Филиал "Алтайэнерго", Солтонский РЭС	Пункт по работе с потребителями	659520, АК Солтонский район, с Солтон, ул Энергетиков, 1	8-800-220-0220 doc@ba.mrsk.ru	шт.-чт. с 8-30 до 17-30, пт. с 8-30 до 16-30, перерыв с 12-30 до 13-18	Прием, рассмотрение обращений потребителей по вопросам услуг, предоставляемых филиалом; Прием заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям компании; Прием заявок на продление, восстановление документов; Прием заявлений на согласование проектов электроснабжения; Прием заявок на опломбировку прибора учета; Прием заявок на выполнение дополнительных услуг предоставляемых филиалом; Прием уведомления о выполнении технических условий со стороны заявителя; Предоставление консультаций по основным направлениям деятельности филиала	4	20	-	0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:		
	Номера телефонов по вопросам энергоснабжения:	номер телефона	8(3852)56-81-11
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	8-800-220-0220
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	36786
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	28174
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	8612
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:00:55
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0:02:48

Заместитель директора по реализации и развитию услуг



М.Е. Ковальчук

2.9.17

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

В 2023 году в филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» поступило 41008 обращений потребителей услуг (без учета обращений по вопросам отключения электрической энергии).

Наиболее востребованным каналом взаимодействия с компанией для потребителей в 2023 году явились заочные обращения через контакт-центр (телефонные звонки, голосовые сообщения и обращения, отработанные IVR-системой) - 62% от общего количества обращений, посредством Интернет-приемной/Личного кабинета/On line консультаций/ E-mail – 32%, очно – 5%, почтовым сообщением – 1%.

Основной тематикой обращений в 2023 году по вопросам деятельности филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» - технологическое присоединение (48% от общего количества обращений).

В 2023 году в филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» поступило 208 шт. жалоб. Основная доля жалоб была связана с вопросами по технологическому присоединению (47% общего количества поступивших жалоб), передаче электрической энергии (39% от общего количества поступивших жалоб), значительно меньшую долю составили жалобы по вопросу технического обслуживания электросетевых объектов (14%).

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

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

Заместитель директора по
реализации и развитию услуг



М.Е. Ковальчук

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Табл. 4.7

№	Тема опроса	Результат опроса
1	Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами операторов единого контакт-центра в период с 01.08.2023 по 31.08.2023	В опросе приняли участие 23 респондента. Уровень удовлетворенности качеством обслуживания по телефону составил 26 баллов или 87% от возможного максимума.
2	Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами центров обслуживания клиентов и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС в период с 01.01.2023 по 30.06.2023	В опросе приняли участие 23 респондента. Уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 35,79 баллов или 75% от возможного максимума.
3	Опрос потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года исполнен договор об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям филиала	В опросе приняли участие 23 респондента. Уровень удовлетворенности качеством обслуживания по вопросам технологического присоединения составил 15 баллов, или 71% от возможного максимума.

Заместитель директора по реализации и развитию услуг



М.Е. Ковальчук



