



**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ»,
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ЗА 9 МЕСЯЦЕВ
2020 ГОДА ИСПОЛНЕНЫ ДОГОВОРЫ
ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Методология исследования	3
2.	Важность компонентов услуги технологического присоединения	4
3.	Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго»	5
4.	Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»	12
5.	Результаты опроса для филиала «ГАЭС»	18
6.	Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго»	24
7.	Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго – РЭС»	34
8.	Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»	40
9.	Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»	45
10.	Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»	50
11.	Результаты опроса для АО «Тываэнерго»	56
12.	Сводные результаты опроса для Россети Сибирь	60

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 контакт-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 2020 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 2020 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	Всего	
филиал «Алтайэн ерго»	1354	125	7	1486	23	Управление заочного обслуживания клиентов (Операторы ЕКЦ)
филиал «Бурятэне рго»	1290	173	1	1464	23	Управление заочного обслуживания клиентов (Операторы ЕКЦ)
филиал «ГАЭС»	1199	54	0	1254	23	Управление заочного обслуживания клиентов (Операторы ЕКЦ)

Филиал	Генеральная совокупность - исполнено договоров ТП за 9 месяцев 2020 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	Всего	
филиал «Красноярскэнерго»	3388	395	13	3795	23	Управление заочного обслуживания клиентов (Операторы ЕКЦ)
филиал «Кузбассэнерго-РЭС»	1204	124	10	1338	23	Управление заочного обслуживания клиентов (Операторы ЕКЦ)
филиал «Омскэнерго»	1460	157	3	1620	23	Управление заочного обслуживания клиентов (Операторы ЕКЦ)
филиал «Хакасияэнерго»	1299	99	4	1402	23	Управление заочного обслуживания клиентов (Операторы ЕКЦ)
филиал «Читаэнерго»	1273	135	2	1410	23	Управление заочного обслуживания клиентов (Операторы ЕКЦ)
ПАО «Тываэнерго»	897	63	2	962	23	Управление заочного обслуживания клиентов (Операторы ЕКЦ)
Итого РОССЕТ И Сибирь	13364	1325	42	14731	207	

Опрос потребителей, в отношении которых за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, проводился в период с 21.01.2021 по 05.02.2021.

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

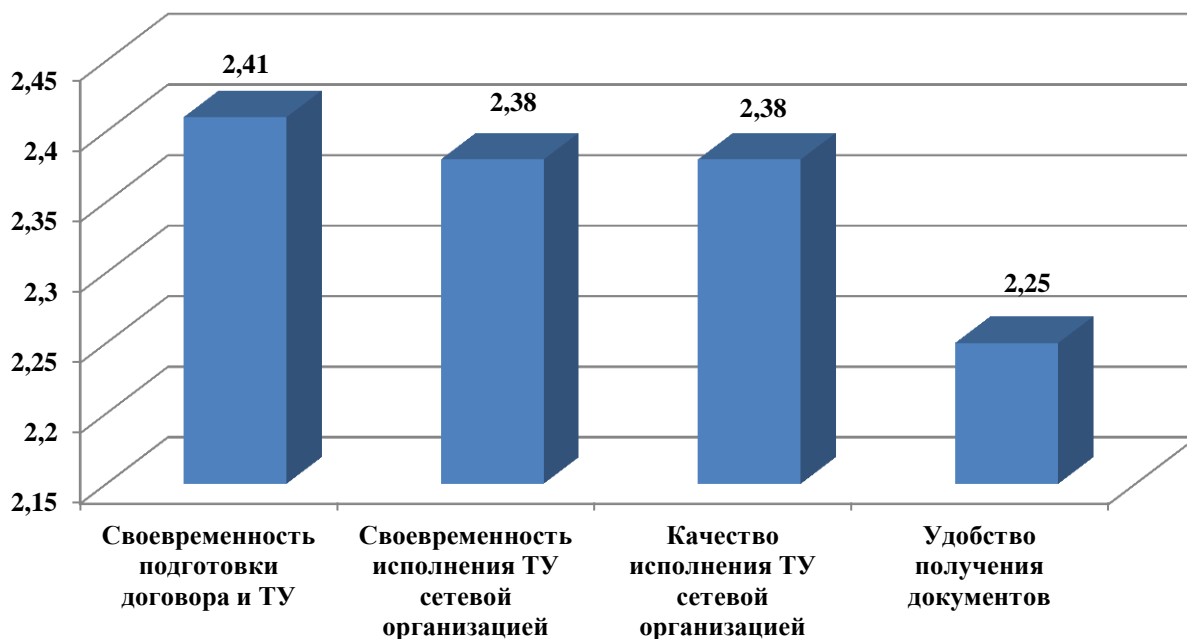


Рисунок 1. Уровень важности компонентов услуги технологического присоединения. Россети Сибирь

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»

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	2	21	0	0	0	8,3	91,7	1,92
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	2	0	1	17	12,5	8,3	0	4,2	75	1,21
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	0	3	19	4,2	0	0	12,5	83,3	1,71
4	Удобство получения документов	0	0	0	2	21	0	0	0	8,3	91,7	1,92

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

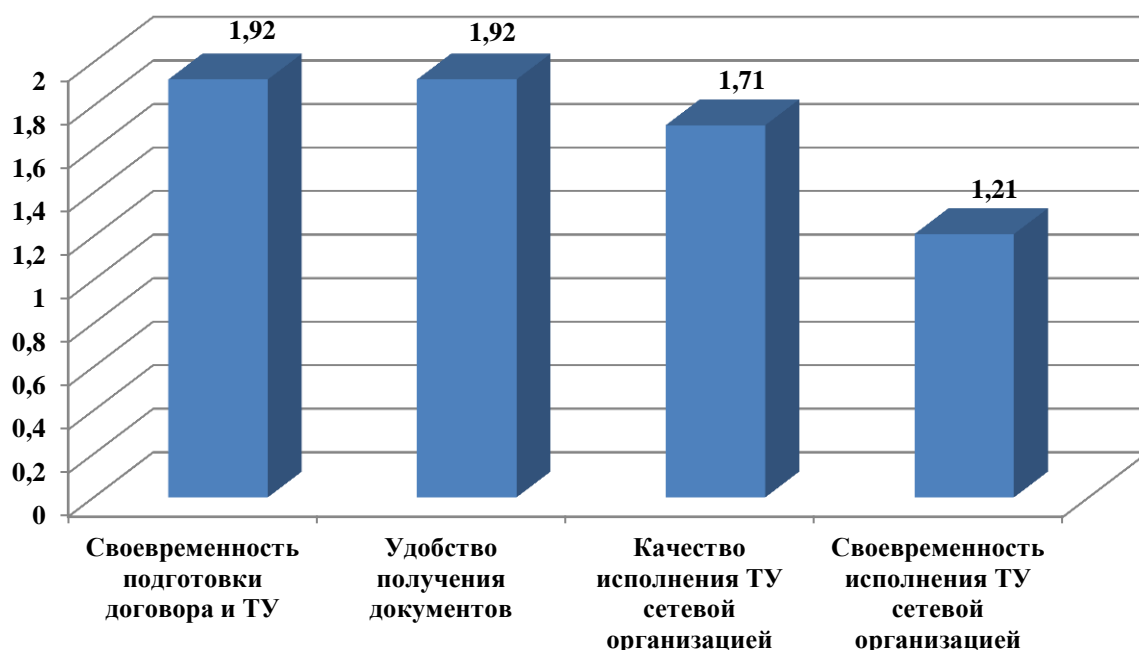


Рисунок 2. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Алтайэнерго» за «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,92 балла из 2 возможных) и «Удобство получения документов» (1,92 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,21 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.3.

Таблица 3. 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	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	2	12,5	8,3
	Смоленский РЭС	1	0	100	0
	Алтайский РЭС	0	1	0	50
	ЦОП Барнаул	2	1	11,8	5,9
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	4,2	0,0
	Смоленский РЭС	1	0	100	0

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (3 шт. и 2 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 16 баллов из 18,84 возможных или 85% 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 Друзья/коллеги/знакомые/родственники, Единый call-центр Россети Сибирь, РЭС/ПО. Данные приведены в табл. 4-5.

Таблица 4. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь.

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	5	15,6
2	Единый call-центр Россети Сибирь	5	15,6
3	РЭС/ПО	5	15,6
4	Сайт Россети Сибирь	3	9,4
5	ЦОП	3	9,4
6	Энергосбытовые компании	1	3,1
7	Другое	1	3,1
	Итого	23	100

Таблица 5. Категория «Другое», из которой была получена информация о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, указавших «другое»
Не помнит	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 10 респондентами, что составляет 43 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 12 замечаний, вызвавших 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	ЦОП Барнаул		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	4	23,5
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	3	17,6
	Прочее	2	11,7
2	Алтайский РЭС		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	50
	Прочее	1	50
3	Зональный РЭС		

Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	100
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	12	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со «Своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией» и «Качество 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	ЦОП Барнаул	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<p>Договор исполняли очень долго, более 1,5 лет (Антонов Юрий Юрьевич)</p> <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>Пришлось продлять срок исполнения ТУ, т.к. сетевая организация вовремя не выполнила свою часть (Кречмар Александр Юрьевич)</p> <p>Сроки исполнения договора абсолютно не устроили, выполнение мероприятий затянуто (более 6 месяцев)(Киреева Александра Александровна)</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>Подаваемая мощность не соответствует заявленной (ниже)(Николаев Андрей Георгиевич)</p> <p>ПУ до сих пор не подключен, нет фактического подключения (Евдокимова Вера Сергеевна)</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 (Полякова Ольга Владимировна)</p> <p>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)</p>
2	Алтайский РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	Сроки абсолютно затянуты (Плотников Денис Владимирович)
	Прочее	У заявителя происходят постоянные отключения автоматически (системой), подключения происходят не сразу. Потребитель остается долгое время без электроэнергии (Плотников Денис Владимирович)
3	Зональный РЭС	
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Подавали в РЭС заявку письменно, она сначала потерялась, пришлось подавать повторно (Вяткин Игорь Аристионович)

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 5 респондентами, что составляет 28 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 5 предложений. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 8.

Таблица 8. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
	Тематика предложений		
1	ЦОП Барнаул		
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	1	5,9
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	5,9
	Положительный отзыв/Благодарность	1	5,9
2	Егорьевский РЭС		
	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	1	100
	Хабарский РЭС		
3	Пожелания успехов в работе	1	100
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		5	21,7

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с пожеланиями успехов в работе.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 9.

Таблица 9. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	ЦОП Барнаул	
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Выполнять мероприятия в срок, который сами же устанавливаете договором</i>
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Замените старое оборудование на новое, чтобы напряжение выдавалось в соответствии с заявленными</i>
	Положительный отзыв/Благодарность	<i>Все отлично, сделали очень быстро!</i>
2	Егорьевский РЭС	
	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	<i>До сих пор не получил лицевой счет, было бы удобнее, если бы можно было в одном месте все оформить</i>
3	Хабарский РЭС	
	Пожелания успехов в работе	<i>Продолжать и дальше в том же ритме!</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Алтайэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 16 балла из 18,84 возможных, или 85% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 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 «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,92 балла из 2 возможных) и «Удобство получения документов» (1,92 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,21 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались несвоевременного исполнения ТУ сетевой организацией.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 10.

Таблица 10. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Алтайэнерго» за 6 месяцев 2019 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	Пришлось немного подождать фактического подключения	Корректирующих мероприятий не требуется. В соответствии с изменениями в ПП РФ №861 от 27.12.2004 вступающими в силу с 01.07.2020 фактическое подключение энергопринимающих устройств заявителя осуществляет сам заявитель путем включения коммутационного аппарата, расположенного после прибора учета.	Распоряжение от 05.06.2020 № 613
2	Положительный отзыв/благодарность	Благодарны за работу, большое спасибо за качество, спасибо работникам Вашей организации	Проведение не требуется	Распоряжение от 05.06.2020 № 613
3	Пожелания успехов в работе	Успехов в вашей работе!	Проведение не требуется	Распоряжение от 05.06.2020 № 613
4	Прочее	Хотелось, чтобы ЦОП еще был в Новоалтайске	Проведение корректирующих мероприятий не целесообразно, так как в г. Новоалтайске в ПО СВЭС находится ПРП.	Распоряжение от 05.06.2020 № 613

4. Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»

Таблица 11. 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	3	0	1	19	0	13	0	4,3	82,6	1,57
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	6	0	2	14	4,3	26,1	0	8,7	60,9	0,96
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0	2	20	0	4,3	0	8,7	87	1,78
4	Удобство получения документов	0	0	0	2	21	0	0	0	8,7	91,3	1,91

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

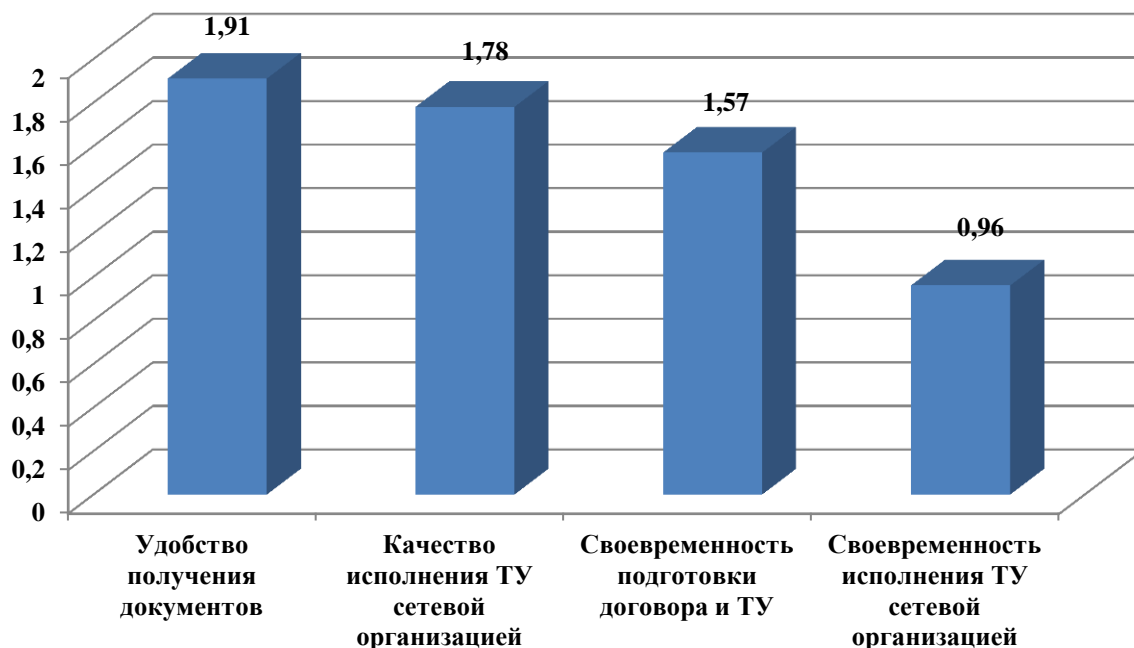


Рисунок 3. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Бурятэнерго» за удобство получения документов (1,91 балла из 2 возможных) и качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,78 балла из 2 возможных).

Самая низкая оценка получена филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (0,96 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.12.

Таблица 12. 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	Своевременность подготовки договора и ТУ		3	0,0	13,0
	ЦОП Улан-Удэ	0	3	0	27,3
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	6	4,3	26,1
	Заиграевский РЭС	0	1	0	100
	Джидинский РЭС	0	1	0	100
	Бичурский РЭС	0	1	0	100
	ЦОП Улан-Удэ	1	3	9,1	27,3
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией		1	0,0	4,3
	Заиграевский РЭС	0	1	0	100

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компоненту «своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1 шт. и 6 шт. соответственно). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» и «Очень плохо» было поставлено респондентами для (ЦОП Улан-Удэ) - 3 оценки и (Заиграевский РЭС, Джидинский РЭС, Бичурский РЭС) - по 1 оценки.

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 15 баллов из 18,75 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. Основными источниками информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явилось Сайт Россети Сибирь и РЭС/ПО. Данные приведены в табл. 13-14.

Таблица 13. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь за период с 21.01.2021 по 05.02.2021г

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	Сайт Россети Сибирь	6	20
2	РЭС/ПО	6	20
3	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	5	16,7
4	Единый call-центр Россети Сибирь	3	10
5	Энергосбытовые компании	1	3,3
6	Другое	1	3,3
	Итого	22	100

Таблица 14. Категория «Другое», из которой была получена информация о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, указавших «другое»
Не могу вспомнить	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 12 респондентами, что составляет 52,2 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 18 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 15.

Таблица 15. 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	ЦОП Улан-Удэ		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	5	45,5
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	3	27,3
	Прочее	2	18,2
	Необходимость обращаться в различные организации для	1	9,1

	подключения		
2	Бичурский РЭС		
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	50
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	50
3	Джидинский РЭС		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	100
	Прочее	1	100
4	Иволгинский РЭС		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	100
5	Заиграевский РЭС		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	100
6	Тарбагатайский РЭС		
	Информирование потребителей	1	100

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 16.

Таблица 16. 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	ЦОП Улан-Удэ	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<ul style="list-style-type: none"> - Мероприятия не были выполнены в срок - Не уложились в срок, но извинились в итоге и не сильно затянули со сроками - Очень долго выполняли работы - По срокам выполнение затянулось - Пришлось писать несколько жалоб, пока не подключили
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<ul style="list-style-type: none"> - Документы готовили больше полугода, везде гоняли - Документы делались долго, несколько раз переделывались - 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 Развернутый ответ
	Прочее	<ul style="list-style-type: none"> - Заявитель утверждает, что 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 потребитель предпочел ждать пока не поставят другую линию, покупать 200 м кабеля и ставить опору - подключение ему обошлось в 50000 руб - Не совсем недовольство - с выполнением договора уложились в срок, но все равно хотелось бы быстрее
	Необходимость обращаться в различные организации для подключения	<ul style="list-style-type: none"> - Получение лицевого счета заняло много сил и времени, хорошо было бы, если бы все было в одном месте
2	Бичурский РЭС	
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<ul style="list-style-type: none"> - С подготовкой документов была заминка, изначально сделали неправильно, потом переделали
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<ul style="list-style-type: none"> - Мероприятия не были выполнены в срок
3	Джидинский РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<ul style="list-style-type: none"> - Очень долго не подключали

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
	Прочее	- Выполнил ТУ, после проверки акты составили, но в САП не подгрузили. В итоге заявителю даже выставлялась неустойка, в результате потом разобрались. Также заявителю долго не опломбировывали ПУ, аргументируя карантинном.
4	Иволгинский РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	- РЭС подключает только по выходным, ждать исполнения договора пришлось почти полгода
5	Заиграевский РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	- Подключение до сих пор не произведено, летом им сказали купить необходимые материалы и сообщить, уведомил, но никто так и не приехал.
6	Тарбагатайский РЭС	
	Информирование потребителей	- Звонят ежегодно и вводят в заблуждение, то потребовали повторно оплатить ТП, то спрашивали зачем повторно оплатил.

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 17.

Таблица 17. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
	Тематика предложений		
1	ЦОП Улан-Удэ		
	Положительный отзыв/Благодарность	1	9,2
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		1	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с положительным отзывом/Благодарностью. При этом наибольшее количество пожеланий/предложений получено в отношении работы ЦОП Улан-Удэ.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 18.

Таблица 18. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	ЦОП Улан-Удэ	
	Положительный отзыв/Благодарность	- Благодарность сотруднику ЦОП Марии (фамилию не помнят), без её помощи с оформлением документов не справились бы

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Бурятэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 15 баллов из 18,75 возможных, или 80% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 15 баллов из 18,75 возможных, или 80% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за удобство получения документов (1,91 балла из 2 возможных) и качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,78 балла из 2 возможных).

Самая низкая оценка получена филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (0,96 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном связана со своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией. При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено в отношении ЦОП Улан-Удэ.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 19.

Таблица 19. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Бурятэнерго» за 6 месяцев 2019 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>Не устроил срок исполнения мероприятий по договору</i>	<i>Договор № 20.0300.333.18 заключен 27.02.2018г. Заявителем было написано заявление о продлении ТП со стороны заявителя до 25.12.18г (было подготовлено и подписано ДС) Договор исполнен 23.01.2019г</i>	ОРД не требуется
		<i>Не устроил срок исполнения мероприятий по договору (6 месяцев)</i>	<i>Договор №20.0300.2080.17 заключен 16.06.2017г. Договор исполнен 18.01.2019г</i>	ОРД не требуется
2	Прочее	<i>На момент исполнения договора не оказалось услуги ТП под ключ, пришлось обращаться к частному электрику для установки ПУ</i>	<i>Договор №20.0300.2960.18 заключен 06.08.2018г Договор исполнен 25.01.2019г</i>	ОРД не требуется

5. Результаты опроса для филиала «ГАЭС»

Таблица 20. 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	1	0	0	2	20	4,3	0,0	0	8,7	87,0	1,75
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	0	4	17	4,3	4,3	0	17,4	73,9	1,5
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	0	1	20	4,3	4,3	0	4,3	87,0	1,63
4	Удобство получения документов	1	0	0	1	21	4,3	0,0	0	4,3	91,3	1,79

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

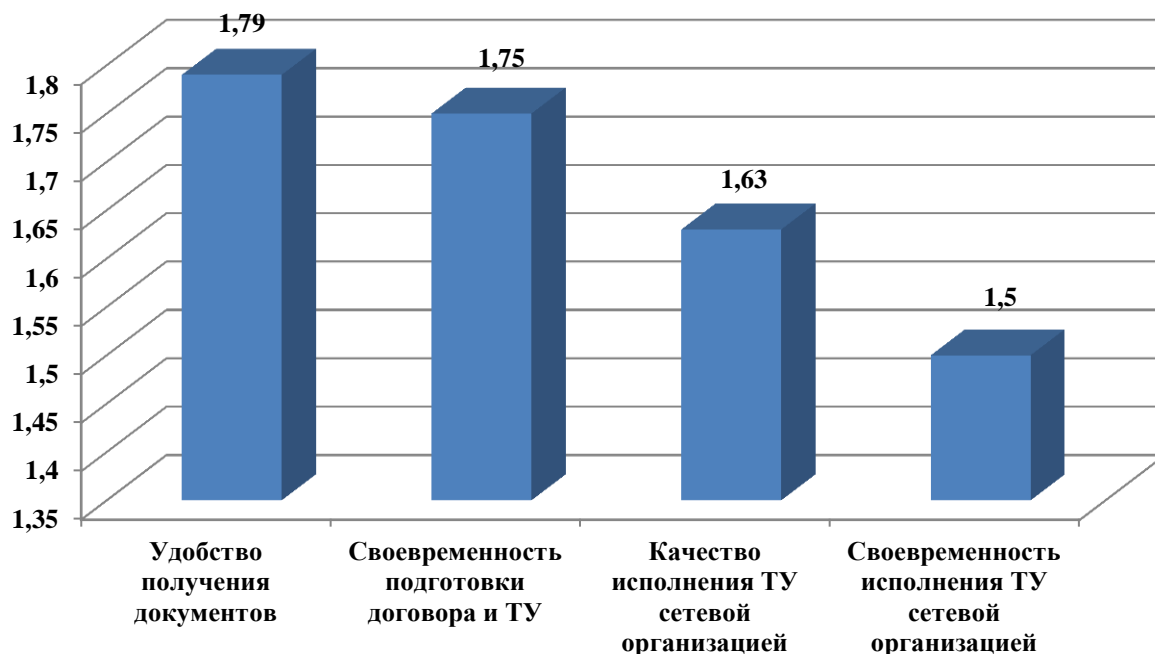


Рисунок 4. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «ГАЭС» за удобство получения документов (1,79 балл из 2 возможных) и своевременность подготовки договора и ТУ (1,75 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,5 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.21.

Таблица 21. 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 подготовки договора и технических условий	1	0	4,2	0,0
	ЦОП Майма	1	0	8,3	0
2	Удобство получения документов	1	0	4,2	0,0
	ЦОП Майма	1	0	8,3	0
3	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	4,2	4,2
	Усть-Коксинский РЭС	0	1	0	8,3
	ЦОП Майма	1	0	8,3	0
4	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	4,2	4,2
	ЦОП Майма	1	1	8,3	8,3

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компоненту «своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (2 шт.) и «качество исполнения ТУ сетевой организацией» (2 шт.). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» и «Очень плохо» было поставлено респондентами для ЦОП Майма - 5 оценки.

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 16 баллов из 19 возможных или 85% 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 «от друзей/коллег/знакомых/родственников» и на сайте Россети Сибирь. Данные приведены в табл. 22-23.

Таблица 22. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	5	21,7
2	Сайт Россети Сибирь	5	21,7
3	РЭС/ПО	4	17,4
4	Единый call-центр Россети Сибирь	3	13,0
5	ЦОП	2	8,7
6	Энергосбытовые компании	2	8,7
7	Другое	2	8,7
	Итого	23	100

Таблица 23. Категория «Другое», из которой была получена информация о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, указавших «другое»
Не помнят	2	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 10 респондентами, что составляет 43,5 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 13 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» - «ГАЭС»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	ЦОП Майма		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	18,2

	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	9,1
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	2	18,2
2	Майминский РЭС		
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	14,3
	Прочее	1	14,3
3	Шебалинский РЭС		
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	100
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	100
4	Онгудайский РЭС		
	Прочее	1	100
5	Усть-Коксинский РЭС		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	100
6	Турочакский РЭС		
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	50
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	50
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	13	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со «своевременность исполнения ТУ сетевой организацией».

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 25.

Таблица 25. 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	ЦОП Майма	
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>Для получения документов несколько раз приезжали</i>
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Договор выполнялся два года Мероприятия не были исполнены в срок, указанный в договоре</i>
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Напряжение по факту не соответствует договорному, был испорчен прибор заявителя (высокое напряжение) Подключение производилось поздно, пришлось отключать соседей, что вызвало недовольство. Так же мощность по договору 15 квт, а подают только 9</i>
2	Майминский РЭС	
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Несколько раз вызывали заявителя на подключение (то не было проводов, то не установлены опоры)</i>
	Другое	<i>Хотел заказать услугу ТП под ключ, ответили, что такой услуги нет</i>
3	Шебалинский РЭС	
	Своевременность подготовки документов по тп (договор, ТУ, акты)	<i>Подготовка документов длилась очень долго</i>
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Мероприятия по договору выполнялись очень долго (более срока, указанного в договоре)</i>
4	Онгудайский РЭС	
	Прочее	<i>Неудобство получения документов (документы попали в спам-папку и не могла их увидеть)</i>
5	Усть-Коксинский РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Договор заключен в начале 2018 года, исполнен в 2020 году</i>
6	Турочакский РЭС	
	Своевременность подготовки документов по тп (договор, ТУ, акты)	<i>Очень долго готовились документы</i>
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Долго присоединяли (более срока указанного в договоре)</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 8 респондентами, что составляет 34,8 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 9 предложений. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 26.

Таблица 26. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
	Тематика предложений		
1	ЦОП Майма		
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	1	9,1
	Информирование потребителей	1	9,1
	Пожелания успехов в работе	1	9,1
	Положительный отзыв/Благодарность	2	18,2
	Прочее	2	18,2
2	Майминский РЭС		
	Положительный отзыв/Благодарность	1	14,3
3	Турочакский РЭС		
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	1	50
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		9	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с положительным отзывом/благодарностью.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 27.

Таблица 27. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	ЦОП Майма	
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Хотелось чтобы укладывались в срок по договору</i>
	Информирование потребителей	<i>Информировать о производстве фактического подключения)</i>
	Пожелания успехов в работе	<i>Дальше так держать</i>
	Положительный отзыв/Благодарность	<i>Благодарность тем, кто производил фактическое подключение, выписать им премию</i>
		<i>Все понравилось, все отлично</i>
	Прочее	<i>Неплохо было бы в центре Горно-Алтайска или Маймы сделать ЦОП</i>
		<i>Хотелось бы упростить способ заказа дополнительных услуг</i>
2	Майминский РЭС	
	Положительный отзыв/Благодарность	<i>Не смотря на непогоду в день подключения специалисты сработали отлично и оперативно</i>
	Турочакский РЭС	
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Выполнять сроки указанные в договоре</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «ГАЭС» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 16 баллов из 19 возможных, или 85% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 16 баллов из 19 возможных или 85% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как удобство получения документов (1,79 балл из 2 возможных), и своевременность подготовки договора и ТУ (1,75 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,5 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались своевременности исполнения ТУ сетевой организацией и своевременность подготовки документов по ТП.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 28.

Таблица 28. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «ГАЭС» за 6 месяцев 2019 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	<p>Долгий срок исполнения мероприятий по договору ТП (6 месяцев)</p> <p>Не устроил срок исполнения договора (6 месяцев)</p> <p>Хотелось бы сократить срок исполнения мероприятий по договору ТП</p> <p>Хотелось бы чтобы фактическое подключение происходило в более короткие сроки</p> <p>Долго ожидали фактического подключения объекта</p>	<p>Для своевременного исполнения ТУ сетевой организацией предусмотрено ежемесячное направление сектором перспективного развития планов в Управление капитального строительства. Так же по всем обращениям о сроках присоединения ведется контроль исполнения корректирующих мероприятий сектором взаимодействия с клиентами.</p>	ОРД не требуется
2	«Одно окно» по услуге ТП в рамках сетевой компании	Хотелось бы чтобы для получения лицевого счета не нужно было ездить в Энергосбыт, а акты автоматически направлялись в сбытовую организацию	«Одно окно» реализовано с помощью Личного кабинета	ОРД не требуется
	Прочее	Хотелось бы иметь возможность отслеживать все этапы по договору ТП и держать постоянную связи с исполнителем	Этапы исполнения договора от подачи заявки можно отследить в Личном кабинете	ОРД не требуется

6. Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго»

Таблица 28. 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	1	1	0	4	17	4,3	4,3	0	17,4	73,9	1,52
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	6	5	0	3	9	26,1	21,7	0	13	39,1	0,17
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0	5	16	0	8,7	0	21,7	69,6	1,52
4	Удобство получения документов	0	0	0	4	19	0	0	0	17,4	82,6	1,83

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

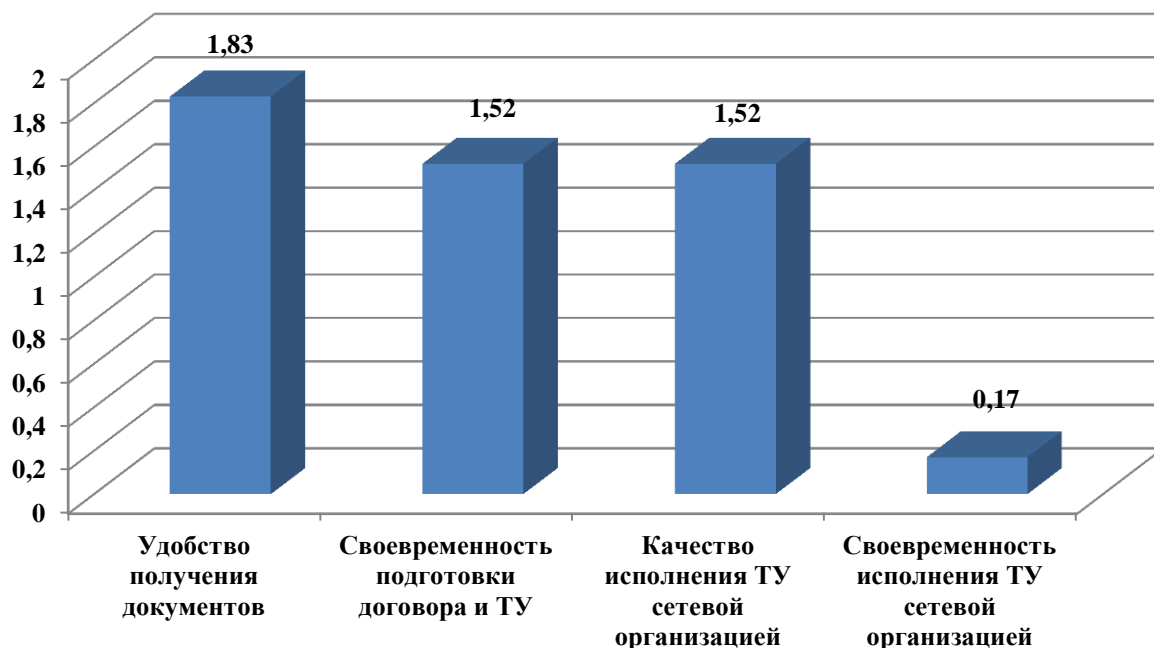


Рисунок 5. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго».

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Красноярскэнерго» за «Удобство получения документов» (1,83 балла из 2 возможных) и «Своевременность подготовки договора ТП» и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (по 1,52 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (0,17 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.29.

Таблица 29. 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	1	1	4,3	4,3
	ЦОП Красноярск	1	1	4,8	4,8
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	6	5	26,1	21,7
	ЦОП Красноярск	5	5	23,8	23,8
	Манский РЭС	1	0	50	0
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0,0	8,7
	ЦОП Красноярск	0	1	0	4,8
	Манский РЭС	0	1	0	50
4	Удобство получения документов	0	0	0	0
	ЦОП Красноярск	0	0	0	0
	Манский РЭС	0	0	0	0

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (6 шт. и 5 шт. соответственно). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» и «Очень плохо» было поставлено респондентами ЦОП Красноярск - 10 оценок и Манский 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 «Красноярскэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 12 баллов из 18,8 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 явилось Единый call-центр ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 30-31.

Таблица 30. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь за период с 01.03.2021 по 30.12.2021

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	Единый call-центр Россети Сибирь	6	26,1
2	Сайт Россети Сибирь	4	17,4
3	РЭС/ПО	4	17,4
4	ЦОП	3	13,0
5	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	2	8,7
6	Энергосбытовые компании	2	8,7
7	Другое	2	8,7
	Итого	23	100

Таблица 31. Категория «Другое», из которой была получена информация о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, указавших «другое»
Давно знаю, не вспомню откуда	1	50
Поисковик в сети Интернет	1	50
Итого	2	100

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 17 респондентами, что составляет 73,91% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 25 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 32.

Таблица 32. 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	Подразделение, принявшее заявку ЦОП Красноярск		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	10	47,6
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	6	28,6

	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	5	23,8
	Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	2	9,5
	Информирование потребителей	1	4,8
2	Подразделение, принявшее заявку Манский РЭС		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	50
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	25	108,7

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 ЦОП Красноярск (указать подразделения, принявшее заявку – РЭС, ПО, ЦОП).

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 33.

Таблица 33. 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	Подразделение, принявшее заявку ЦОП Красноярск	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Договор заключен в 2012 году, исполнили в 2020, до сих пор не подключен</i>
		<i>Ждали подключения более 7 лет</i>
		<i>Мероприятия по договору исполнялись долго, положительная оценка поставлена заявителем только потому, что она не торопилась с подключением</i>
		<i>Ожидали подключения более 7 лет</i>
		<i>Очень долго выполняли мероприятия</i>
		<i>Очень долгое подключение (более срока указанного в договоре)</i>
		<i>По договору не выполнены работы в срок</i>
		<i>Подключение ждали более 6-ти лет, крайне негативные отзывы</i>
		<i>Почти 10 лет ждут подключения</i>
		<i>Пришлось воспользоваться услугами юриста. т.к. подключение затянулось на более, чем 5 лет</i>
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Нет возможности оценить качество ТУ, т.к. нет фактического подключения - не получен л/сч заявителем</i>
		<i>Нет возможности оценить качество, до сих пор не подключен. л/сч получен еще осенью, в РЭС сказали, что пока нет времени</i>
		<i>Оценить качество невозможно, до сих пор не подключены - получили акты, а что дальше с ними делать не сказали.</i>
		<i>Оценить качество пока невозможно, т.к. фактическое подключение не совершено - заявитель не оформил л/сч в Сбытовой организации</i>
		<i>Пришлось нанимать сторонних людей для осуществления фактического подключения.</i>
		<i>Электроэнергией пока не пользовался, но на внешний вид провода сильно провисают и не подтянуты</i>
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>Был затянута срок подготовки документов</i>
		<i>Договор несколько раз теряли, пришлось приезжать несколько раз</i>
		<i>Документы пришлось переделывать два раза</i>
		<i>Очень долго делали акты - более полугода</i>
		<i>Пришлось очень долго ждать документы, выдали только после звонка в контакт-центр</i>

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
	Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>Документы потеряли, через полгода только сделали повторно</i> <i>Очень долго ждали акты, несколько раз переделывали</i>
	Информирование потребителей	<i>Получили акты и не знаем, что делать с ними</i>
2	Подразделение, принявшее Манский РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Подключали 10 месяцев, впечатление только негативное</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 3 респондентами, что составляет 13,04 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 5 предложений. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 34.

Таблица 34. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
	Тематика предложений		
1	Подразделение, принявшее заявку ЦОП Красноярск		
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	5	23,8
	«Одно окно» по услуге ТП в рамках сетевой организации	1	4,8
	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	1	4,8
	Прочее	1	4,8
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		5	23,8

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана со сроками исполнения ТУ сетевой организацией.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 35.

Таблица 35. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	Подразделение, принявшее заявку ЦОП Красноярск	
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Выполнять обязательства в срок указанный в договоре</i> <i>Хотелось бы, чтобы мероприятия по договору выполнялись быстрее</i>
	«Одно окно» по услуге ТП в рамках сетевой компании	<i>Хотелось бы для оформления лицевого счета обойтись без посещения Энергосбыта, автоматически направлять документы</i>
	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	<i>Хотелось бы меньше "кататься" между разных организаций</i>
	Прочее	<i>Поменьше бумажной волокиты</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Красноярскэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 12 балла из 18,8 возможных, или 64% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 12 баллов из 18,8 возможных или 64% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как «Удобство получения документов» (1,83 балла из 2 возможных), и «Своевременность подготовки договора ТП» и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (по 1,52 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (0,17 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались своевременности исполнения ТУ сетевой организацией.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 36.

Таблица 36. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Красноярскэнерго» за 6 месяцев 2019 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
Предложения/замечания по итогам опроса потребителей, в отношении которых филиалом ПАО «МРСК Сибири» - «Красноярскэнерго» за 6 месяцев 2019 года исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения				
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	Длительный срок исполнения ТУ со стороны сетевой организации (6 месяцев)	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 «МРСК Сибири». Проведение корректирующих мероприятия не целесообразно	ОРД не требуется
		Долго ожидали исполнения ТУ сетевой организацией (6 месяцев)		
		Долго ожидали фактического подключения		
		Затянуты сроки исполнения ТУ (более срока, указанного в договоре ТП)		
		Не устроил срок исполнения мероприятий, указанный в договоре ТП		
		Не устроили сроки исполнения мероприятий со стороны сетевой организации (6 месяцев)		
		Немного были затянуты сроки исполнения ТУ сетевой организацией		
2	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	Пожелание пересмотреть сроки исполнения мероприятий по договору ТП	Процедура ТП определена «Правилами ТП энергопринимающих устройств...», утвержденных ПП РФ от 27.12.2004 №861.	ОРД не требуется
		Пожелание сократить сроки исполнения мероприятий по договору ТП (менее 6 месяцев)		
		Сократить срок исполнения мероприятий, очень долго 6 месяцев		
		Сократить срок проверки ТУ со стороны заявителя (долго ожидали выезд инспектора)		
		Сократить сроки исполнения мероприятий по договору ТП		
3	Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Напутали в документах принадлежность моего объекта к РЭС	Для обеспечения своевременности и качества подготовки актов ТП распоряжением от 13.08.2019 №1397-рп	ОРД не требуется

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
			утвержден список ответственных лиц в ПО	
4	Информирование потребителей	Информировать заявителя о его дальнейших действиях в ходе исполнения ТП Предоставить более доступную для заявителя информацию на сайте для подачи заявки	Личный кабинет на сайте Общества, разработан согласно «Правил ТП энергопринимающих устройств ...», утвержденных ПП РФ от 27.12.2004 №861. Проведение корректирующих мероприятия не целесообразно	ОРД не требуется
5	Сроки подготовки документов по ТП (Договор, ТУ, акты)	Более оперативно подготавливать акты об осуществлении ТП При подаче заявки неоднократно был дозапрос документов	Для обеспечения своевременности и качества подготовки актов ТП распоряжением от 13.08.2019 №1397-рп утвержден список ответственных лиц в ПО	ОРД не требуется
6	Качество подготовки документов	Более внимательно относиться к оформлению документов (напутали принадлежность объекта к РЭС)	Для обеспечения своевременности и качества подготовки актов ТП распоряжением от 13.08.2019 №1397-рп утвержден список ответственных лиц в ПО	ОРД не требуется
7	Пожелания успехов в работе	Побольше хороших людей	-	ОРД не требуется
8	Прочее	Пожелание изменить график работы ЦОП, было бы удобно, если бы ЦОП работал в субботу хотя бы до обеда	В настоящее время график работы ЦОК Красноярск: Понедельник – пятница с 08:00 до 17:00, суббота с 09:00 до 14:00. Кроме того для заявителей доступны интернет сервисы, такие как Личный кабинет и Интернет-приемная на сайте Общества, Портал ТП-РФ, Портал Светлая страна. Проведение корректирующих мероприятий нецелесообразно	ОРД не требуется
Предложения/замечания по итогам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Красноярскэнерго» в период с 01.10.2019 по 24.12.2019				
1	По технологическому присоединению	Более полугода оформляются акты об осуществлении ТП Длительность исполнения договора, в процессе исполнения не правильное информирование	Сроки выполнения мероприятий по договорам технологического присоединения	ОРД не требуется

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
		<p>о дальнейших действиях заявителя</p> <p>Долгие сроки исполнения работ по осуществлению подключения (указанные в договоре ТП)</p> <p>Долго готовятся документы (акты об осуществлении ТП)</p> <p>Долго ждал осуществления технологического присоединения, продляли срок исполнения мероприятий по договору</p> <p>Долгое выполнение договора ТП. Вместо 1 года (указанного в договоре ТП) прошло уже два</p> <p>Долгое осуществление договора по ТП (6 месяцев)</p> <p>Не устраивают сроки исполнения мероприятий по договору ТП (6 месяцев)</p> <p>Не устраивают сроки исполнения мероприятий по ТП</p> <p>Неверно составлены акты ТП, перепутаны адреса несколько раз подряд</p> <p>С июля не можем получить акты об осуществлении ТП</p> <p>Сроки исполнения мероприятий по договору ТП не совпадают с действительностью</p> <p>Проявлять оперативность в исполнении договора ТП</p> <p>Сотрудники в ЦОП оперативны, все объясняют понятно, а в дальнейшем по исполнению договора хотелось бы оперативности</p> <p>Урегулировать вопросы с подрядчиками, касающиеся исполнения мероприятий со стороны сетевой организации по договору ТП</p> <p>Ускорить исполнение договора по ТП</p>	<p>устанавливаются согласно «Правил ТП энергопринимающих устройств...», утвержденных ПП РФ от 27.12.2004 №861.</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 «МРСК Сибири».</p> <p>Для обеспечения своевременности и качества подготовки актов ТП распоряжением от 13.08.2019 №1397-рп утвержден список ответственных лиц в ПО</p> <p>Проведение корректирующих мероприятия не целесообразно</p>	
2	Месторасположения	<p>Удаленность от места проживания</p> <p>Удаленность расположения ЦОП</p>	<p>В настоящее время ЦОК находится в г. Красноярске на пр. Свободный, 66А, дополнительно для удобства заявителей открыт дополнительный офис на ул. Вильского, 7 по работе с актами ТП. Проведение корректирующих мероприятий нецелесообразно</p>	ОРД не требуется
3	Компетентность сотрудников	Сотрудник не мог ответить на вопросы, предоставить информацию, нет решения по	Персонал ЦОК ежегодно проходит обучение по различным	ОРД не требуется

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
		моему обращению	направлениям деятельности. Проведение корректирующих мероприятий нецелесообразно	
4	Замечания по приборам учета	Длительный процесс отработки заявок по приборам учета	Для сокращения сроков отработки заявок по приборам учета филиалом осуществляется переход на АИИСКУЭ.	ОРД не требуется
5	Режим работы	Время работы продлить, желательно до 20:00	В настоящее время график работы ЦОК Красноярск: Понедельник – пятница с 08:00 до 17:00, суббота с 09:00 до 14:00. Кроме того для заявителей доступны интернет сервисы, такие как Личный кабинет и Интернет-приемная на сайте Общества, Портал ТП-РФ, Портал Светлая страна. Проведение корректирующих мероприятий нецелесообразно	ОРД не требуется
6	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	Выработать единую систему, не гонять потребителя в разные инстанции, а решать все вопросы в одном месте	В настоящее время во исполнение распоряжения от 26.05.2020 № 242 «О мерах по внедрению в Обществе изменений в процесс технологического присоединения» филиалом ведется работа по организации взаимодействия с Гарантирующим поставщиком ПАО «Красноярскэнергосбыт» по формированию рабочих процессов, связанных с размещением (получением) информации при взаимодействии в электронном виде сетевой организации, гарантирующего поставщика и заявителей при упрощенном порядке процедуры технологического	ОРД не требуется

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
			присоединения с 01.07.2020	
7	Прочее	Долгий по срокам внутренний документооборот компании	<p>Документооборот осуществляется в соответствии с СО 5.105/0.</p> <p>В помещении ЦОК на пр. Свободном, 66А, подготовлен к открытию кафетерий. Открытие запланировано после снятия режима самоизоляции на территории Красноярского края.</p>	ОРД не требуется

7. Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго – РЭС»

Таблица 37. 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	2	21	0	0	0	8,7	91,3	1,91
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	3	0	3	16	4,3	13	0	13	69,6	1,3
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0	3	18	0	8,7	0	13	78,3	1,61
4	Удобство получения документов	0	0	0	3	20	0	0	0	13	87	1,87

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

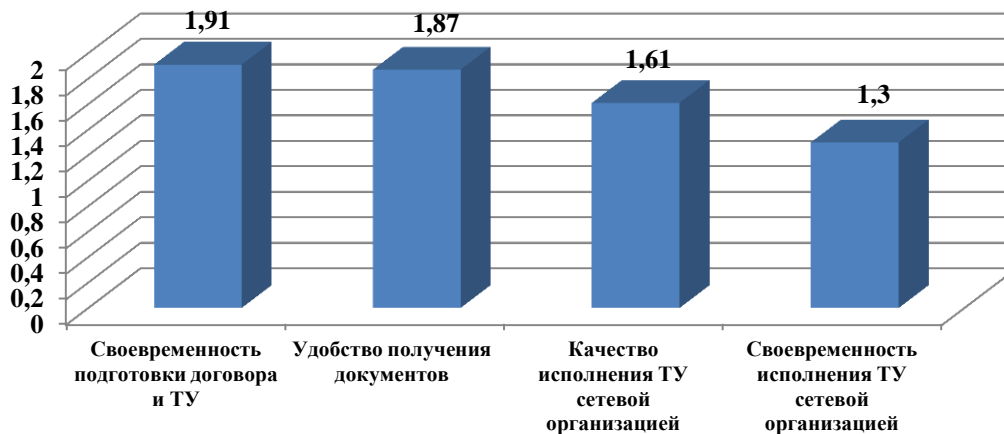


Рисунок 6. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго-РЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Кузбассэнерго-РЭС» за «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,91 балла из 2 возможных) и «Удобство получения документов» (1,87 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,3 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.38.

Таблица 38. 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	1	3	4,3	13,0
	ЦОП Кемерово	0	2	0	20
	Топкинский РЭС	1	0	50	0
	Осинниковский РЭС	0	1	0	100
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0,0	8,7
	Топкинский РЭС	0	1	0	50
	Инской РЭС	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 по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (4шт.). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» было поставлено респондентами ЦОП Кемерово - 2 оценки.

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 16 баллов из 18,84 возможных или 85% 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 РЭС/ПО. Данные приведены в табл. 394.

Таблица 39. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь за 9 месяцев 2020 года

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	РЭС/ПО	6	24
2	Сайт Россети Сибирь	5	20
3	Единый call-центр Россети Сибирь	5	20
4	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	3	12
5	ЦОП	2	8
6	Энергосбытовые компании	2	8
	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 12 респондентами, что составляет 18 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 5 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 40.

Таблица 40. 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	ЦОП Кемерово		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	20
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	10
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	10
	Прочее	2	20
2	Инской РЭС		
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	50
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	50
3	Топкинский РЭС		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	50
	Новокузнецкий РЭС		
	Прочее	1	50
	Осинниковский РЭС		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	50
	ЦОП Новокузнецк		
	Прочее	1	50
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	12	63,2

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со «Своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией» и «Прочими причинами». При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено респондентов ЦОП Кемерово.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 41.

Таблица 41. 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	ЦОП Кемерово	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Мероприятия СО затягивались то столб не там поставили, то не могли проехать под газовой трубой, чтобы продолжить работы, подключения ждал два года Подсоединяли более полутора лет, мероприятия не выполнялись в срок</i>
	Прочее	<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 Не совсем устраивает режим работы ЦОП, работающему человеку не удобно</i>
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Уже наклонился столб, установленный сетевой организацией</i>
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>Была заминка в подготовке актов в связи с переименованием Общества</i>
2	Инской РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Немного затянули сроки, т.к. первоначально установили опору не к тому участку</i>
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<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>
3	Топкинский РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Совершенно не устроили сроки выполнения мероприятий ТУ</i>
4	Новокузнецкий РЭС	
	Прочее	<i>Сначала организация установила ПУ не той мощности, в итоге им же пришлось и переделывать</i>
5	Осинниковский РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Очень долго ждали подключения (более 6 месяцев)</i>
6	ЦОП Новокузнецк	
	Прочее	<i>Были некоторые неясности по выполнению ТУ, т.к. сначала разрешили использовать столб от старого подключения и оставить подземную прокладку СИП, затем при проверке ТУ у потребителя сказали переделывать</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 42.

Таблица 42. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго-РЭС»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
	Тематика предложений		
1	ЦОП Новокузнецк		
	Положительный отзыв/Благодарность	1	50
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		1	50

Таким образом, пожелание, высказанное потребителем, связано с положительными отзывами/благодарностью. При этом пожелание получено от респондентов ЦОП Новокузнецка.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 43.

Таблица 43. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги

технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго-РЭС»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	ЦОП Новокузнецк	
	Положительный отзыв/Благодарность	<i>Огромное Вам спасибо!</i>

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 16 баллов из 18,84 возможных, или 85% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 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» (1,91 балла из 2 возможных) и «Удобство получения документов» (1,87 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,3 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались Сроков исполнения ТУ сетевой организацией

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 «Кузбассэнерго-РЭС» за 6 месяцев 2019 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>Не устроил срок исполнения мероприятий по договору ТП (6 месяцев)</i>	Сроки осуществления ТП определены «Правилами ТП энергопринимающих устройств...», утвержденными ППРФ от 27.12.2004 №861	ОРД не требуется
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Сначала была установлена деревянная опора около забора в удобном для заявителя месте, после ее убрали и установили бетонный столб посреди участка</i>	Опора ВЛЭП, являющаяся точкой присоединения, установлена за пределами земельного участка потребителя	ОРД не требуется
3	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Не устроили сроки исполнения договора ТП (6 месяцев)</i>	Сроки осуществления ТП определены «Правилами ТП энергопринимающих устройств...», утвержденными ППРФ от 27.12.2004 №861	ОРД не требуется
4	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Сообщили о приезде инспектора за час, а также очень долго ожидали исполнения ТУ (6 месяцев)</i>	Сроки осуществления ТП определены «Правилами ТП энергопринимающих устройств...», утвержденными ППРФ от 27.12.2004 №861. С персоналом РЭС проведена внеочередная беседа по вопросу необходимости своевременного	ОРД не требуется

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
			уведомления потребителей о дате и времени проверки ТУ.	
5	Прочее	<i>Недоволен тем, что предусматривалась к каждому участку установка своей опоры, по факту на 2 участка установлена одна опора</i>	Точка присоединения определяется сетевой организацией согласно требованиям «Правил ТП энергопринимающих устройств...», утвержденных ППРФ от 27.12.2004 №861, не далее 25 м от границы раздела балансовой принадлежности сетей. Количество присоединений к одной точке не регламентируется.	ОРД не требуется

8. Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»

Таблица 45. 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	0	23	0	0	0	0	100	2
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0	0	22	0	4,3	0	0	95,7	1,87
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	0	0	1	22	0	0	0	4,3	95,7	1,96
4	Удобство получения документов	0	0	0	0	23	0	0	0	0	100	2

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

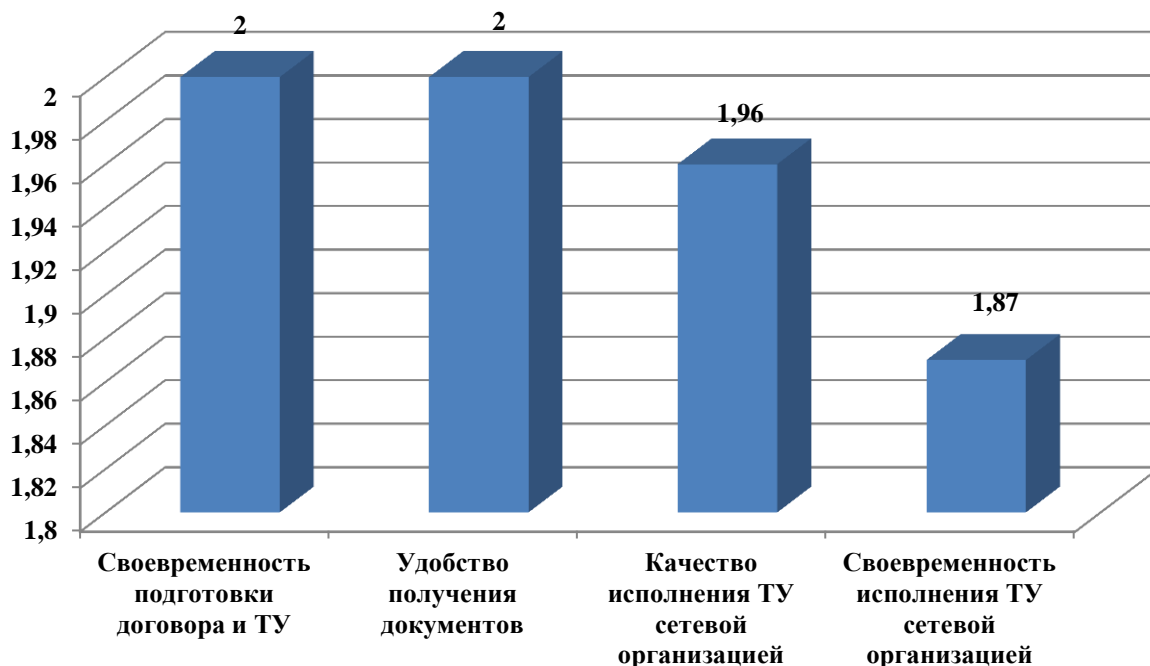


Рисунок 7. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Омскэнерго» за своевременность подготовки договора и технических условий (2 балла из 2-х возможных) и удобство получения документов (2 балла из 2-х возможных).

Низкая оценка получена филиалом за своевременность исполнения технических условий сетевой организацией (1,87 балла из 2-х возможных).

Филиалом «Омскэнерго» оценок «очень плохо» не получено. Получена одна оценка «плохо» по компоненту «Своевременность подготовки договора и ТУ». 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» - «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	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0	4,3
	ИТОГО	0	1	0	7,7

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

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 18 баллов из 18,84 возможных или 96% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на сайте ПАО «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 ПО/РЭС. Данные приведены в табл. 47.

Таблица 47. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт ПАО «Россети Сибирь» за период с 01.01.2020 по 30.09.2020

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	На сайте Россети Сибирь	5	18,5
2	От друзей/коллег/знакомых/родственников	5	18,5
3	Единый call-центр Россети Сибирь	4	14,8
4	ЦОП	4	14,8
5	ПО/РЭС	3	11,1
6	Энергосбытовая компания	2	7,4
	ИТОГО по филиалу	23	

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания высказаны двумя респондентами, что составляет 8,7% от общего количества опрошенных. В общей сложности высказано 4 замечания двумя респондентами. Информация о высказанных замечаниях представлена в табл. 48.

Таблица 48. 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	ЦОП Омск (ул. Жукова)		
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	7,7
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	7,7
	Прочее	1	7,7
	ЦОП Тара		
	Прочее	1	7,7
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	4	28,6

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 «Срока и качества исполнения ТУ сетевой организацией». Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 49.

Таблица 49. 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	ЦОП Омск (ул. Жукова)	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Договор исполнялся 4 года, что крайне негативно повлияло на оценку</i>
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Сетевая организация выполнила мероприятия не в соответствии со своими же ТУ (перепутали точки подключения, подключили не к той опоре)</i>

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
	Прочее	<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>
ЦОП Тара		
	Прочее	<i>После исполнения договора больше месяца пыталась получить пульт от ПУ.</i>

В ходе опроса предложения в отношении услуги технологического присоединения не высказывались. Одним респондентом высказан положительный отзыв/благодарность, что составляет 4,3 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 50.

Таблица 50. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
	Тематика предложений		
ЦОП г.Омск (ул. Жукова)			
	Положительный отзыв/Благодарность	1	7,7
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ	1	7,7

Таким образом, пожелания/предложения, высказанные потребителями, связаны с положительными отзывами и благодарностями в отношении технологического присоединения потребителя.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 51.

Таблица 51. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
ЦОП г.Омск (ул. Жукова)		
	Положительный отзыв/Благодарность	<i>Все было сделано быстро, качественно и мобильно</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Омскэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 18 баллов из 18,84 возможных, или 96% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 18 баллов из 18,84 возможных или 96% от возможного максимума.

Наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Омскэнерго» за «Своевременность подготовки договора и технических условий» (2 балла из 2-х возможных) и «Удобство получения документов» (2 балла из 2-х возможных).

Низкая оценка получена филиалом за «Своевременность исполнения технических условий сетевой организацией» (1,87 балла из 2-х возможных).

По итогам работы высказан положительный отзыв/благодарность. По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, исполнения корректирующих мероприятий не требовалось.

9. Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»

Таблица 52. 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	0	0	5	18	0	0	0	21,7	78,3	1,71
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	0	0	4	19	0	0	0	17,4	82,6	1,79
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	0	0	3	20	0	0	0	13,0	87,0	1,68
4	Удобство получения документов	0	0	0	1	22	0	0	0	4,3	95,7	1,82

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

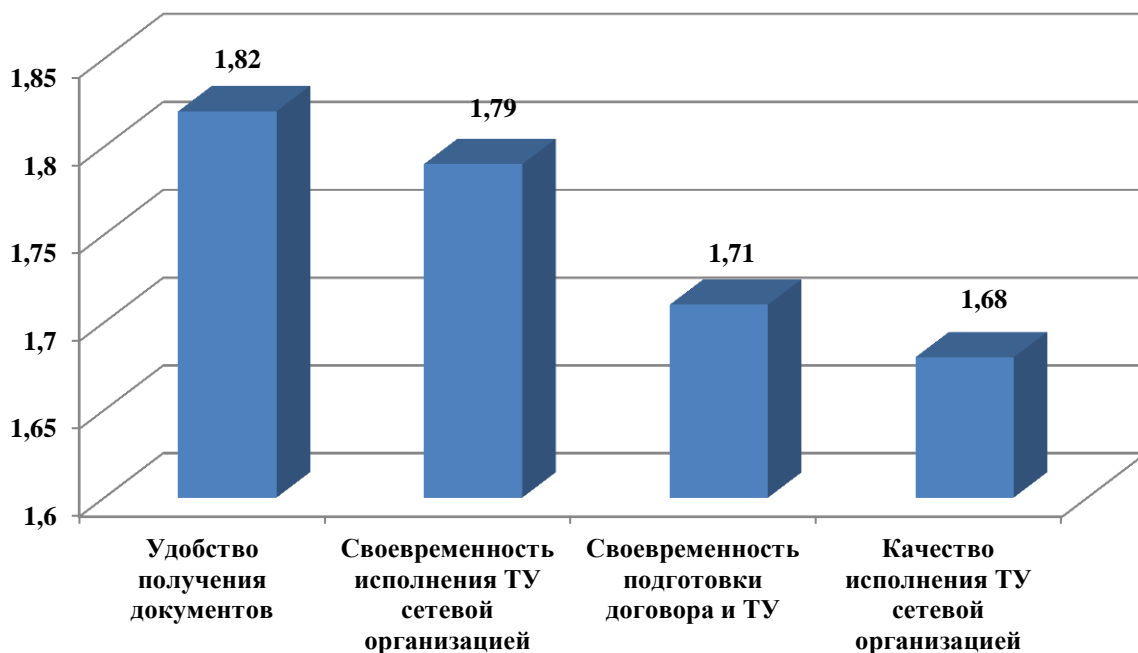


Рисунок 8. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Хакасэнерго» за «Удобство получения документов» (1,82 балла из 2 возможных) и «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,79 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,68 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.53.

Таблица 53. 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	0	0	0
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	0	0	0
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	0	0	0
4	Удобство получения документов	0	0	0	0

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям Филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» отсутствуют.

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 16 баллов из 18,48 возможных или 85% 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 «Сайт Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 54.

Таблица 54. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт Россети Сибирь за период с 21.01.2021 по 05.02.2021

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	Сайт Россети Сибирь	6	26,1
2	Единый call-центр Россети Сибирь	5	21,7
3	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	4	17,4
4	ЦОП	4	17,4
5	РЭС/ПО	3	13,0
6	Энергосбытовые компании	1	4,3
	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 5 респондентами, что составляет 21,7 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 5 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 55.

Таблица 55. 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
1	ЦОП Абакан		
	Прочее	3	18,8
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	6,3
2	Белоярский РЭС		
	Прочее	1	100,0
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	5	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с прочими тематиками. При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено в отношении работы ЦОП Абакан.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 56.

Таблица 56. 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
1	ЦОП Абакан	
	Прочее	<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>
		<i>Не очень удобно, что не ведется личный прием.</i>
		<i>Неудобно подавать заявку через сайт, много не понятно</i>
Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>Из-за пандемии подготовка документов слегка затянулась</i>	

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
2	Белоярский РЭС	
	Прочее	<i>Из-за карантина было осложнено взаимодействие с подразделением</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 5 респондентами, что составляет 21,7 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 5 предложений. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 57.

Таблица 57. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
	Тематика предложений		
1	ЦОП Абакан		
	Информирование потребителей	1	6,3
	Сроки подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	6,3
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	1	6,3
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	6,3
	Положительный отзыв/Благодарность	1	6,3
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		5	

Таким образом, пожелания/предложения, высказанные потребителями, связаны с информированием потребителей, сроками подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты), сроками исполнения ТУ сетевой организацией и качеством исполнения ТУ сетевой организацией, также был высказан положительный отзыв/благодарность. При этом пожелания/предложения получено в отношении работы ЦОП Абакан.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 58.

Таблица 58. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	ЦОП Абакан	
	Информирование потребителей	<i>Сотрудники постоянно поддерживали со мной связь</i>
	Сроки подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>Подготовили все очень быстро</i>
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Сделали очень быстро, раньше указанного срока</i>
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Очень довольна, пока доехала до места сотрудники уже все сделали и собрали ящик</i>
	Положительный отзыв/Благодарность	<i>Особенно выделяю сотрудника Лёвина (имя отчество не помню)</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Хакасэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 16 балла из 18,84 возможных, или 85% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 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 «Удобство получение документов» (1,82 балла из 2 возможных),

«Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,79 балла из 2 возможных) и своевременность подготовки договора и ТУ (1,71 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,68 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались «Своевременности 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. 59.

Таблица 59. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Хакасэнерго» за 6 месяцев 2019 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 исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Немного были затянуты сроки по опломбировке ПУ</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС о недопущении нарушения сроков принятия ПУ в эксплуатацию.	ОРД не требуется
2	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	<i>Было бы удобно, если бы была возможность все вопросы решать в одном месте.</i>	Взаимодействие с иными организациями организовано в соответствии с требованиями Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденным Постановлением Правительства от 27.12.2004 № 861	ОРД не требуется
3	Прочее	<i>Хотелось бы увеличить штатную численность сотрудников в РЭС</i>	Численность персонала определена в соответствии с условными единицами электросетевого хозяйства, находящегося на обслуживании РЭС, включенного в НВВ сетевой организации при установлении тарифа на услуги по передаче электроэнергии на очередной период регулирования. Увеличение численности не требуется.	ОРД не требуется

10. Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»

Таблица 60. 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	0	23	0	0	0	0	100	2
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	1	0	4	15	13	4,3	0	17,4	65,2	1,17
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	0	2	19	4,3	4,3	0	8,7	82,6	1,61
4	Удобство получения документов	0	1	0	0	22	0	4,3	0	0	95,7	1,87

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

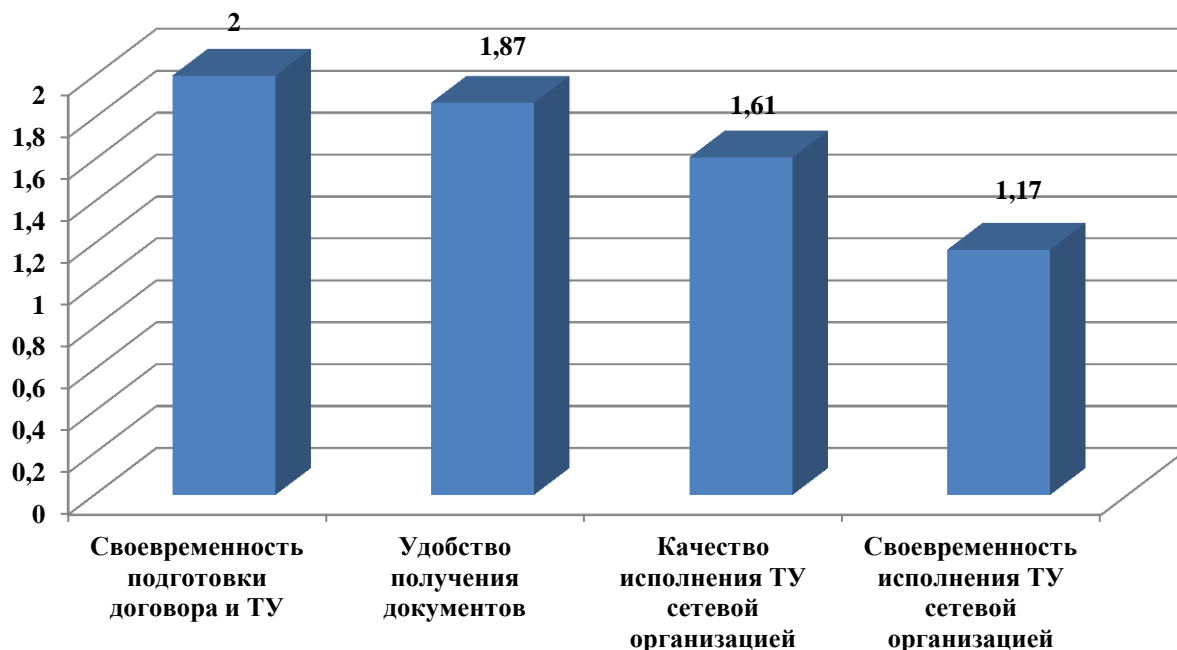


Рисунок 9. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Читаэнерго» за «Своевременность подготовки договора и ТУ» (2 балла из 2 возможных) и «Удобство получения документов» (1,87 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,61 балла) и «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,17 балла). Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.61.

Таблица 61. 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	3	1	13,0	4,3
	ЦОП Чита	3	0	14,3	0
	Борзинский РЭС	0	1	13,0	4,3
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	4,3	4,3
	ЦОП Чита	1	1	4,8	4,8
3	Удобство получения документов	0	1	0	4,3

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (3 шт. и 1 шт. соответственно). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» было поставлено респондентами ЦОП Чита - 3 оценки.

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 16 баллов из 18,8 возможных или 85% 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 «На сайте Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 62.

Таблица 62. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт за период с 01.01.2020 по 30.09.2020

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
ЦОП Чита			
1	На сайте Россети Сибирь	6	20,7
2	Единый call-центр Россети Сибирь	5	17,2
3	От друзей/коллег/знакомых/родственников	5	17,2
4	ПО/РЭС	5	17,2
5	ЦОК	1	3,4
6	Энергосбытовая компания	1	3,4
	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 13 респондентами, что составляет 56% от общего количества респондентов. Респондентами было высказано 20 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 63.

Таблица 63. 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	ЦОП Чита	19	90,5
	Информирование потребителей	6	28,6
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	5	23,8
	Прочее	4	19
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	3	14,3
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	4,8
2	Борзинский РЭС	1	100
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	100
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	20	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с информированием потребителей и своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией. При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено от респондентов ЦОП Чита.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 64.

Таблица 64. 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	ЦОП Чита	
	Информирование потребителей	<i>Инженер для проверки выполнения ТУ заявителя позвонила за 5 минут до приезда, что вызвало некоторые неудобства</i>
		<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>
		Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией
	<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>	
	Прочее	
		<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 сориентировали о способе подачи заявки через сайт</i>
	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>

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
		<i>Заявителю пришлось самостоятельно устанавливать опоры</i>
		<i>Низкое качество подаваемой электроэнергии и частые отключения</i>
	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>Слишком долго готовили акты</i>
2	Борзинский РЭС	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Не выполнили работы в срок указанный в договоре</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 4 респондентами, что составляет 17% от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 4 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 65.

Таблица 65. 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	ЦОП Чита		
	Информирование потребителей	1	4,8
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	1	4,8
	Положительный отзыв/Благодарность	1	4,8
	Прочее	1	4,8
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		4	19,0

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 66.

Таблица 66. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	ЦОП Чита	
	Информирование потребителей	<i>Информировать своевременно потребителей о причинах задержки в выполнении мероприятий по договору</i>
	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Предложение, если сами устанавливаете сроки выполнения, то должны им соответствовать</i>
	Положительный отзыв/Благодарность	<i>Огромное спасибо всем участникам процедуры подключения!</i>
	Прочее	<i>Хотелось бы вернуть очную работу с потребителями! Хороший офис, девушки-красавицы!</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Читаэнерго» за 9 месяцев 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 16 баллов из 18,8 возможных, или 85% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 16 баллов из 18,8 возможных или 85% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Читаэнерго» за «Своевременность подготовки договора и ТУ» (2 балла из 2 возможных). «Удобство получения документов» (1,87 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,61 балла) и «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,17 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались информирования потребителей и своевременности исполнения ТУ сетевой организацией.

11. Результаты опроса для АО «Тываэнерго»

Таблица 67. 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	0	0	1	22	0	0	0	4.3	95.7	1,96
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0	0	21	0	8,7	0	0	91.3	1,74
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0	0	21	0	8.7	0	0	91,3	1,74
4	Удобство получения документов	0	0	0	2	21	0	0	0	8.7	91.3	1.91

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

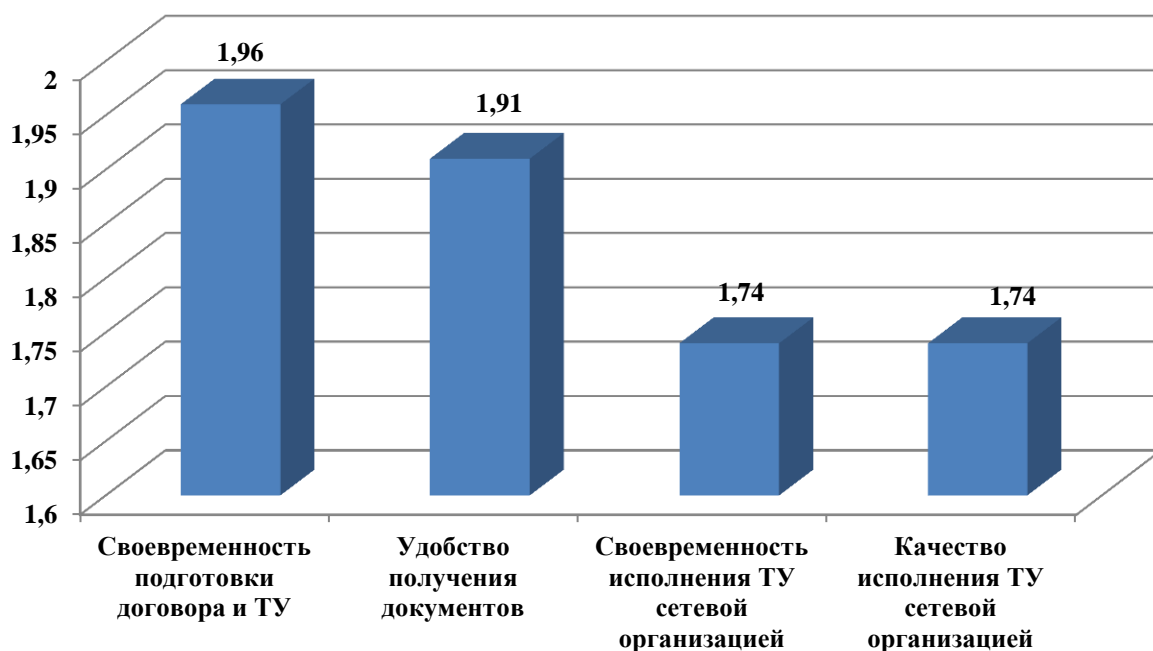


Рисунок 10. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения АО «Тываэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами АО «Тываэнерго» за «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,96 балла из 2 возможных) и «Удобство получения документов» (по 1,91 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены Обществом под управлением за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,74 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.68.

Таблица 68. 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 исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0,0	8,7
	ЦОП Кызыл	0	2	0,0	8,7
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0,0	8,7
	ЦОП Кызыл	0	2	0,0	8,7

*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» и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (по 2 шт). При этом все оценки «Плохо» были поставлены респондентами ЦОП г. Кызыл.

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 17 баллов из 18,84 возможных или 90 % от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через сайт, 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 «От друзей/коллег/знакомых/родственников» Данные приведены в табл. 69.

Таблица 69. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через сайт за период с 01.01.2020 по 30.09.2020

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	6	16,7
2	На сайте Россети Сибирь	5	13,9
3	ЦОК	4	11,1
4	РЭС/ПО	3	8,3
5	Единый call-центр Россети Сибирь	1	2,8
6	Энергосбытовая компания	1	2,8
	Итого	20	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 4,8 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 1 замечание, вызвавшее недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 70.

Таблица 70. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. АО «Тываэнерго».

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

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 71.

Таблица 71. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. АО «Тываэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	ЦОП Кызыл	
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Задержали на месяц подключение, так как не было машины</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,8 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 5 предложений. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 72.

Таблица 72. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. АО «Тываэнерго»

№ 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, связано с упрощением процедуры ТП сетевой организацией. При этом пожеланий/предложений получено от респондента ЦОП Кызыл.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 73.

Таблица 73. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. АО «Тываэнерго»

№ п/п	Подразделение, принявшее заявку	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	ЦОП Кызыл	
	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 2020 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 17 балла из 18,84 возможных, или 90% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 17 баллов из 18,84 возможных или 90 % от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,96 балла из 2 возможных) и «Удобство получения документов» (1,91 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (по 1,74 балла).

Замечания и предложения потребителей касались «Своевременности исполнения ТУ сетевой организацией».

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 74.

Таблица 74. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых АО «Тываэнерго» за 6 месяцев 2019 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	Не устроил срок	Срок исполнения	СО 3.229

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
	исполнения ТУ сетевой организацией	исполнения договора на ТП	мероприятий соответствует СО 3.229 «Технологическое присоединение энергопринимающих устройств к электрическим сетям ПАО «Россети Сибирь», Ежедневно ведется план-график по строительству сетей, а также проводятся совещания по вопросам исключения рисков антимонопольного законодательства при исполнении договоров ТП.	«Технологическое присоединение энергопринимающих устройств к электрическим сетям ПАО «Россети Сибирь»

12. Сводные результаты опроса для Россети Сибирь

За качество компонентов услуги технологического присоединения филиалами получены оценки от 12 баллов до 18 баллов.

В среднем по Россети Сибирь наивысшие оценки получены за «Удобство получения документов» (1,88 балла из 2 возможных) и «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,82 балла из 2 возможных). Наименьшие оценки получены за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,30 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 «Бурятэнерго»	филиал «ГЭС»	филиал «Красноярскэнерго»	филиал «Кузбассэнерго-РЭС»	филиал «Омскэнерго»	филиал «Хакасияэнерго»	филиал «Читаэнерго»	АО «Гываэнерго»	Россети Сибирь
Своевременность подготовки договора и ТУ	1,92	1,57	1,75	1,52	1,91	2	1,71	2	1,96	1,82
Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,21	0,96	1,5	0,17	1,3	1,87	1,79	1,17	1,74	1,30
Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1,71	1,78	1,63	1,52	1,61	1,96	1,68	1,61	1,74	1,69
Удобство получения документов	1,92	1,91	1,79	1,83	1,87	2	1,82	1,87	1,91	1,88

*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"	Своевременность подготовки договора и ТУ	1,92	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,21
	Удобство получения документов	1,92		
филиал "Бурятэнерго"	Удобство получения документов	1,91	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,22
филиал "ГАЭС"	Удобство получения документов	1,79	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,5
филиал "Красноярск-энерго"	Удобство получения документов	1,83	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0,17
филиал "Кузбассэнерго - РЭС"	Своевременность подготовки договора и ТУ	1,91	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,3
филиал "Омскэнерго"	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,87
	Удобство получения документов	2		
филиал "Хакасэнерго"	Удобство получения документов	1,82	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1,68
филиал "Читаэнерго"	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,17
АО «Тываэнерго»	Своевременность подготовки договора и ТУ	1,96	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,74
			Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1,74

*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 «Удобство получения документов» (6 наивысших оценок) и «Своевременность подготовки договора и ТУ» (5 наивысших оценок).

Компонентами услуги, по которым филиалами наибольшее количество раз были получены наименьшие оценки, являются «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (8 наименьших оценок).

По всем филиалам и обществу под управлением в число компонентов с наивысшими оценками вошел наиболее важный для потребителей компонент «Своевременность подготовки договора и ТУ».

В число компонентов с наименьшими оценками у всех филиалов и общества под управлением ПАО «Россети Сибирь» вошел относящиеся к числу наиболее важных для потребителей компонент «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией».

Итоговый уровень удовлетворенности потребителей полученной услугой технологического присоединения составил от 12 до 18 баллов или от 64% до 96% 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	Баллы	% от возможного	Баллы	%

		максимума		максимума		
филиал «Алтайэнерго»	16	85	16	85	0	0
филиал «Бурятэнерго»	15	80	15	80	0	0
филиал «ГАЭС»	16	85	16	85	0	0
филиал «Красноярскэнерго»	12	64	12	64	0	0
филиал «Кузбассэнерго – РЭС»	16	85	16	85	0	0
филиал «Омскэнерго»	18	96	18	96	0	0
филиал «Хакасэнерго»	15	80	16	85	+1	1,06
филиал «Читаэнерго»	16	85	16	85	0	0
ОАО «Тываэнерго»	17	90	17	90	0	0

Средний уровень удовлетворенности потребителей по Россети Сибирь составил 16 баллов или 82% от возможного максимума. По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2019 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 2020 года филиалами и обществом под управлением ПАО «Россети Сибирь» были исполнены договоры технологического присоединения, сохранился на прежнем уровне по сравнению с 2019 годом.