

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ»,
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ЗА 6 МЕСЯЦЕВ
2024 ГОДА ИСПОЛНЕНЫ ДОГОВОРЫ
ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Методология исследования.....	3
2.	Важность компонентов услуги технологического присоединения.....	5
3.	Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго».....	7
4.	Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго».....	9
5.	Результаты опроса для филиала «ГАЭС».....	17
6.	Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго».....	23
7.	Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго – РЭС».....	28
8.	Результаты опроса для филиала «Омскэнерго».....	35
9.	Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго».....	39
10.	Результаты опроса для филиала «Читаэнерго».....	45
11.	Результаты опроса для АО «Россети Сибирь Тываэнерго».....	50
12.	Сводные результаты опроса для Россети Сибирь.....	55

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 Портал электросетевых услуг;
 - 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 контактного 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 6 месяцев 2024 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 6 месяцев 2024 года, шт.	Выборка - кол-во заявителей для опроса (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%), чел.	Опрос проводит	Ответственный за проведение опроса
филиал «Алтайэнерго»	1738	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы корпоративного КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Бурятэнерго»	2804	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы корпоративного КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
ПО ГАЭС филиала «Алтайэнерго»	722	22	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы корпоративного КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Красноярскэнерго»	3233	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы корпоративного КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Кузбассэнерго-РЭС»	1612	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы корпоративного КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Омскэнерго»	2422	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы корпоративного КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Хакасэнерго»	2074	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы корпоративного КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Читаэнерго»	1799	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы корпоративного КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
АО «Россети Сибирь Тываэнерго»	1039	22	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы корпоративного КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
Итого Россети Сибирь	17443	205		

Опрос потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2024 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

Опрос потребителей всей территории ответственности ПАО «Россети Сибирь» был проведен операторами корпоративного контактного 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	2,45
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2,76
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	2,73
4	Удобство получения документов	2,50

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

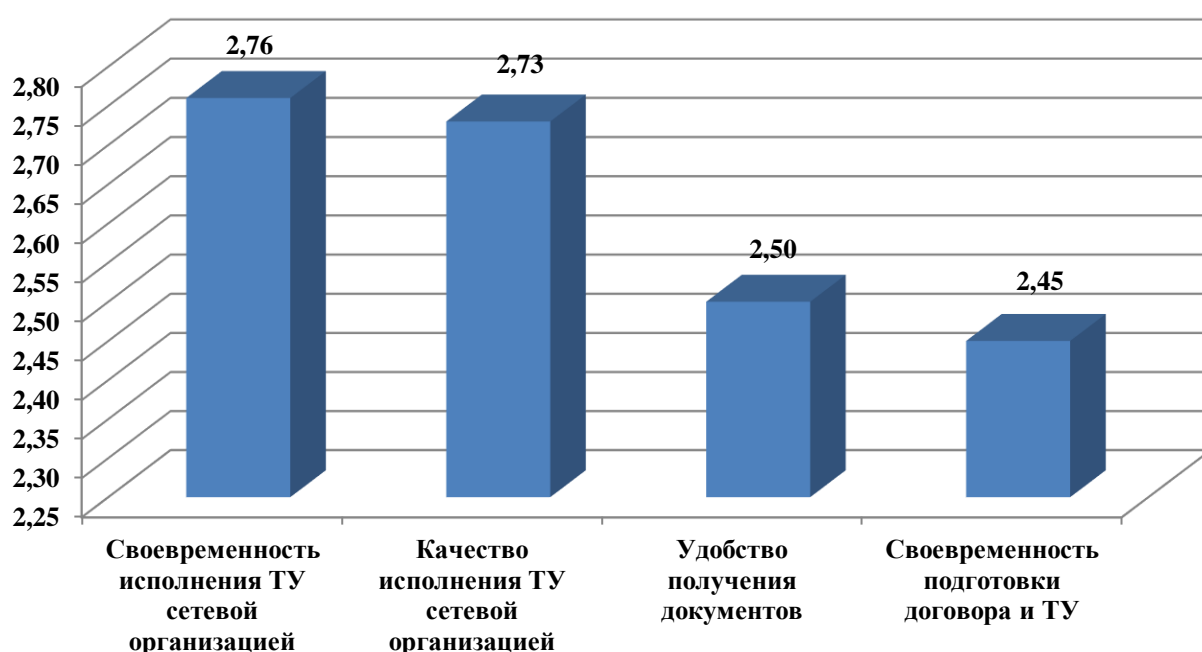


Рисунок 1. Уровень важности компонентов услуги технологического присоединения. Россети Сибирь

Таким образом, наиболее важными компонентами услуги технологического присоединения респонденты назвали Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (2,76 балла из 3 возможных), Качество исполнения ТУ сетевой организацией (2,73 балла из 3 возможных), а также Удобство получения документов (2,5 балла из 3 возможных)

Все последующие расчеты проводились отдельно для каждого филиала.

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

3. Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго»

За 6 месяцев 2024 года филиалом «Алтайэнерго» было исполнено 1738 договоров об осуществлении технологического присоединения.

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос заявителей проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

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

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

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

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

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Своевременность подготовки договора и ТУ	0	0	0	2	21	0%	0%	0%	9%	91%	1,91
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	1	0	3	16	13%	4%	0%	13%	70%	1,22
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	0	0	3	20	0%	0%	0%	13%	87%	1,87
4	Удобство получения документов	0	1	0	1	21	0%	4%	0%	4%	91%	1,83

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

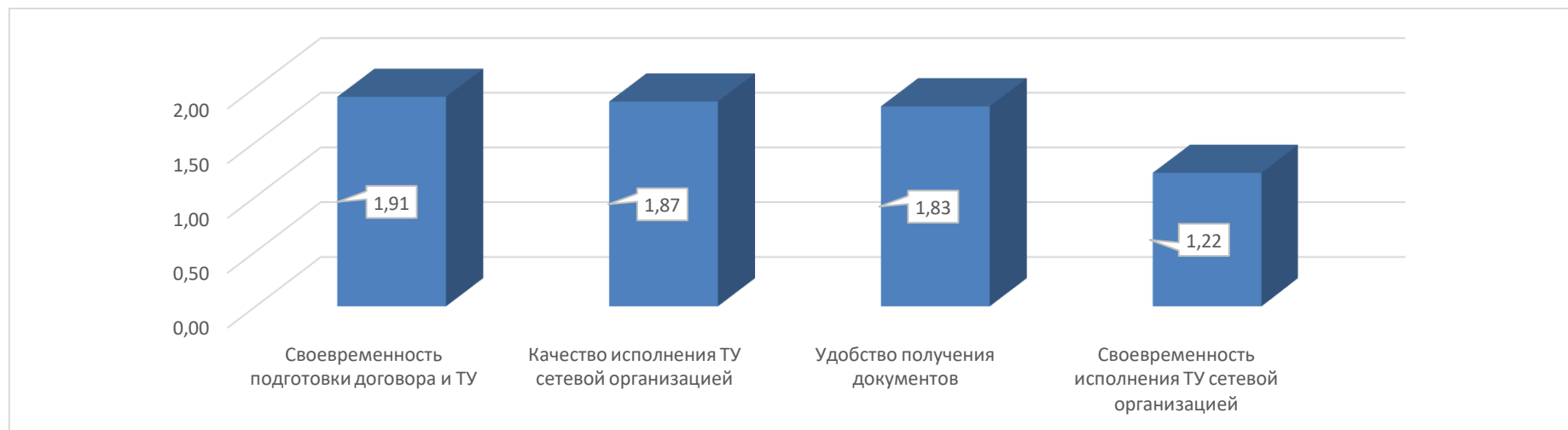


Рисунок 2. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Алтайэнерго» за «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,91 балла из 2 возможных) и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,87 балла из 2 возможных). Самая низкая оценка была поставлена за «Своевременность исполнения договора сетевой организацией» (1,22 балла из 2 возможных).

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 к количеству респондентов, подавших заявку	
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)
ЦОП					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0	14,5%
2	Удобство получения документов	0	1	0	14,5%
3	Итого по подразделению	0	2	0	29%
Портал-ТП					
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	0	19%	0
	Итого по подразделению	3	0	19%	0
Итого по филиалу		3	2	13%	8,7%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, оценки «Очень плохо» и «Плохо» были получены по компонентам «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (3 оценки), «Удобство получения документов» (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 «Алтайэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 18 баллов из 21 возможных или 86% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку на Портале электросетевых услуг ПАО «Россети» (Портал ТП.рф), был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через Портал ТП.рф для респондентов явился ЦОП. Данные приведены в табл. 4.

Таблица 4. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через Портал ТП.рф.

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	ЦОП	10	43,5
2	От друзей/коллег/знакомых/родственников	5	21,7
3	На сайте ПАО «Россети Сибирь»	4	17,4
4	Корпоративный call-центр ПАО «Россети Сибирь»	4	17,4
	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 1 респондентом, что составляет 4,3 % от общего количества респондентов. Было указано 1 замечание, вызвавшее недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 5.

Таблица 5. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку
1	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	4,3
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	1	4,3

Таким образом, замечания, высказанные потребителями, связаны с «Качеством исполнения ТУ сетевой организацией».

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 6.

Таблица 6. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго».

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>ПУ установлен без дополнительной защиты, розетки и т.д. устанавливал самостоятельно.</i>

В ходе опроса предложений респондентами высказано не было.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Алтайэнерго» за 6 месяцев 2024 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 18 баллов из 21 возможных, или 86% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей филиала «Алтайэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 15 баллов из 21 возможных, или 71% от возможного максимума.

Наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Алтайэнерго» за «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,91 балла из 2 возможных) и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1,87 балла из 2 возможных). Самая низкая оценка была получена за «Своевременность исполнения договора сетевой организацией» (1,22 балла из 2 возможных).

Замечания, высказанные потребителями, связаны «Качеством исполнения ТУ сетевой организацией»

В ходе опроса в 2023 году респондентами филиала «Алтайэнерго» были высказаны замечания о затягивании сроков ТП по причине несвоевременного занесения данных о вновь построенных объектах электросетевого хозяйства в программные комплексы для завершения процедуры ТП. С целью недопущения подобных нарушений в филиале увеличена периодичность контроля за своевременным отображением введенных в эксплуатацию электросетевых объектов в ПК «SAP TORO» и ПК «Геомодуль». Также респондентов не устраивала «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией». С целью своевременного исполнения договоров ТП заключены договоры подряда с ООО «Контур», ООО СК «Электромонтаж-Алтай» и ООО «ЭнергоСибИнжиниринг» на строительство объектов электросетевого комплекса, для нужд ПАО «Россети Сибирь», также разработан и утвержден план исполнения договоров ТП на 2024 год по филиалу «Алтайэнерго».

4. Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»

За 6 месяцев 2024 года филиалом «Бурятэнерго» было исполнено 2804 договоров об осуществлении технологического присоединения.

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос заявителей проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

В целях обеспечения возможности сравнения показателей уровня удовлетворенности потребителей услугой технологического присоединения в различных филиалах и обществе под

управлением ПАО «Россети Сибирь» уровень важности компонентов услуги рассчитывался единым для всех.

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

Результаты расчетов представлены в табл. 7, на рис.3.

Таблица 7. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Своевременность подготовки договора и ТУ	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	4	3	0	5	11	17%	13%	0%	22%	48%	0,70
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	2	4	0	5	12	9%	17%	0%	22%	52%	0,91
4	Удобство получения документов	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

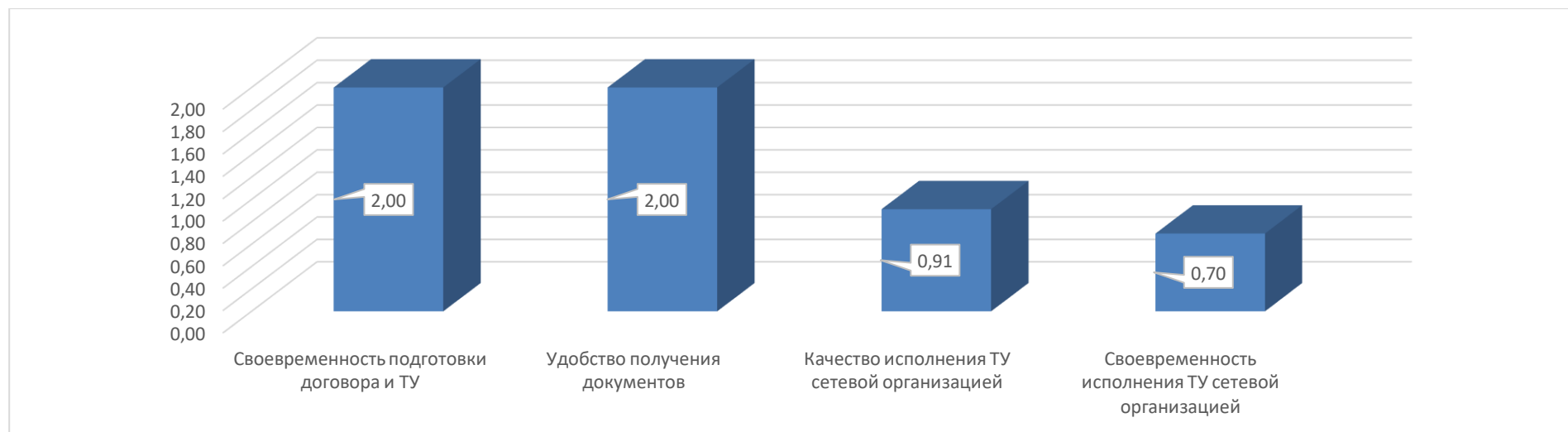


Рисунок 3. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

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

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (0,7 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.8.

Таблица 8. 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)
Портал ТП					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	17%	17%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0%	33%
	Итого по подразделению	1	3	17%	50%
ЦОП Рылеева, 5-а					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	1	17%	8%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	2	8%	17%
	Итого по подразделению	3	3	25%	25%
ЦОП Гусиноозёрск					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	100%	0%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	100%	0%
	Итого по подразделению	2	0	200%	0%
Кабанский РЭС					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0%	33%
	Итого по подразделению	0	1	0%	33%
	Итого по филиалу	6	7	26,1%	30,4%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (4 и 3 шт соответственно) и «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (2 и 4 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 «Бурятэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 14 баллов из 21 возможных или 67% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку на Портале электросетевых услуг ПАО «Россети» (Портал ТП.рф), был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через Портал явились корпоративный контактный центр ПАО «Россети Сибирь», ЦОП, ПО/РЭС. Данные приведены в табл. 9.

Таблица 9. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через «Портал электросетевых услуг»

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

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 6 респондентами, что составляет 26,1% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 6 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 10.

Таблица 10. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Портал-ТП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	5	21,7
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	4,3
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	6	26,1

Таким образом, претензии и замечания, высказанные потребителями, связаны с своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией и качеством исполнения ТУ сетевой организацией.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 11.

Таблица 11. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Портал-ТП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Пока не съездили в РЭС и не написали заявление на руководителя, не подключали.</i>
		<i>Долго осуществляли ТУ, написали что нет финансирования, потом обратился в УФАС и подключили. Спустя 2 месяца после окончания срока договора.</i>
		<i>Долго осуществляли ТП (около года сверх договора), объясняли тем, что мощности в трансформаторе не хватало.</i>
		<i>Долго осуществляли ТП (месяца 3), объясняли тем что нет ЛЭП, устанавливали сами по итогу.</i>
		<i>Долго осуществляли ТП (месяца 2), объясняли тем что нет ПУ</i>
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Вместо 3 фаз подключили 1 фазу.</i>

В ходе опроса респондентами была высказана Благодарность. Благодарность была высказана 1 респондентом, что составляет 4,3% от общего числа респондентов.

Информация о высказанном предложении представлена в табл. 12.

Таблица 13. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Тематика предложений	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
	Положительный отзыв/Благодарность	1	4,3%
	Итого	1	4,3%

Предложений в ходе опроса высказано не было.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Бурятэнерго» за 6 месяцев 2024 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 14 баллов из 21 возможных или 67% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 13 баллов из 21 возможных, или 62% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за своевременность подготовки договора и ТУ (2 балла из 2 возможных) и удобство получения документов (2 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (0,7 балла).

Замечания и предложения потребителей касались своевременности и качества исполнения ТУ сетевой организацией.

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

Таблица 14. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Бурятэнерго» за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Хотелось бы скорее подключиться, хотя уложились в срок по договору</i>	План исполнения договоров ТП на 2024 год	№ 1/7-птп от 07.02.2024
		<i>Приходило смс о выполнении мероприятий со стороны СО, а по факту не было ничего выполнено, ездил разбираться сам</i>		
		<i>Затягивание сроков</i>		
	Информирование потребителей	<i>Добавить смс рассылку об этапах подготовки договора, а потом об этапах исполнения договора</i>	При очном обслуживании потребителей специалисты ЦОП консультируют Заявителей о сроках ТП, согласно Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии..., утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 № 861. СМС-рассылка осуществляется на каждом этапе подготовки и по исполнению договора. На сайте Общества http://www.rosseti-sib.ru , в разделе «потребителям» / «подключение к электрическим сетям» расположен видеоролик.	Распоряжение от 29.03.2024 №101

5. Результаты опроса для ПО «Горно-Алтайские электрические сети» филиала «Алтайэнерго»

За 6 месяцев 2024 года ПО ГАЭС филиала «Алтайэнерго» было исполнено 722 договора об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 22 заявителя.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос заявителей проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

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

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

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

Таблица 15. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. ПО ГАЭС 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	1	21	0%	0%	0%	5%	95%	1,95
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	3	0	6	13	0%	13%	0%	27%	59%	1,32
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0	2	19	0%	4%	0%	9%	86%	1,77
4	Удобство получения документов	0	0	0	1	21	0%	0%	0%	5%	95%	1,95

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги



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

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами ПО «ГАЭС» за своевременность подготовки договора и ТУ и удобство получения документов (по 1,95 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,32 балла из 2 возможных).

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

Таблица 16. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. ПО ГАЭС 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)
Портал-ТП					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	3	0,0%	14,3%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0,0%	4,8%
	Итого по подразделению	0	4	0,0%	19,0%
	Итого по филиалу	0	4	0,0%	18,2%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено только по компонентам «своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» и «качество исполнения ТУ сетевой организацией» (3 шт. и 1 шт. соответственно). Оценок «Очень плохо» в ходе опроса поставлено не было.

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 18 баллов из 21 возможных или 86% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку на Портале электросетевых услуг ПАО «Россети» (Портал ТП.рф), был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через Портал для респондентов явился ЦОП. Данные приведены в табл. 17.

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

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	ЦОП	9	40,9%
2	Корпоративный call-центр Россети Сибирь	7	31,8%
3	Сайт Россети Сибирь	3	13,6%
4	ПО/РЭС	3	13,6%
	Итого	22	100

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 3 респондентами, что составляет 13,6 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 3 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 18.

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

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	2	9,1%
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	4,5%
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	3	13,6

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 19.

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

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Пришлось самостоятельно переносить ЛЭП, хотя в ТУ данные мероприятия обозначены к выполнению со стороны СО. 2. Акт о выполненных работах по ТП был подписан мной намного раньше, нежели было осуществлено само ТП (около 4-х месяцев пришлось ждать).</i> <i>ПУ установлен не тот был изначально, ожидают перерасчет в Энергосбыте по доп.соглашению.</i>
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Ждет ПУ, в РЭС сказали нет пока</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении информирования потребителей. Предложения были высказаны 2 респондентами, что составляет 9,1 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 2 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 20.

Таблица 20. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Производственное отделение ГАЭС филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

№ п/п	Тематика предложений	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
	Информирование потребителей	2	9,1
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ	2	9,1%

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с информированием потребителей.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 21.

Таблица 21. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Производственное отделение ГАЭС филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

№ п/п	Тематика предложений	Содержание предложений
1	Информирование потребителей	<i>Чтобы можно было обратиться не только на телефон горячей линии, но и в местные РЭС.</i>
2		<i>Получается замкнутый круг, ни где не дают точной информации о реальных сроках ТП.</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых ПО ГАЭС филиала «Алтайэнерго» за 6 месяцев 2024 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 18 баллов из 21 возможного, или 86% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 13 баллов из 21 возможного, или 62% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «ГАЭС» за своевременность подготовки договора и ТУ и удобство получения документов (по 1,95 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,32 балла из 2 возможных).

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

В ходе опроса в 2023 году респондентами филиала «Алтайэнерго» были высказаны замечания о затягивании сроков ТП по причине несвоевременного занесения данных о вновь построенных объектах электросетевого хозяйства в программные комплексы для завершения процедуры ТП. С целью недопущения подобных нарушений в филиале увеличена периодичность контроля за своевременным отображением введенных в эксплуатацию электросетевых объектов в ПК «SAP TORO» и ПК «Геомодуль». Также респондентов не устраивала «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией». С целью своевременного исполнения договоров ТП заключены договоры подряда с ООО «Контур», ООО СК «Электромонтаж-Алтай» и ООО «ЭнергоСибИнжиниринг» на строительство объектов

электросетевого комплекса, для нужд ПАО «Россети Сибирь», также разработан и утвержден план исполнения договоров ТП на 2024 год по ПО «ГАЭС» филиала «Алтайэнерго».

6. Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго»

За 6 месяцев 2024 года филиалом «Красноярскэнерго» было исполнено 3233 договора об осуществлении технологического присоединения.

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос заявителей проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

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

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

Результаты расчетов представлены в табл. 22, на рис.5.

Таблица 22. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Своевременность подготовки договора и ТУ	0	1	0	2	20	0%	4%	0%	9%	87%	1,78
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	5	2	0	1	15	22%	9%	0%	4%	65%	0,83
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	2	4	0	0	17	9%	17%	0%	0%	74%	1,13
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

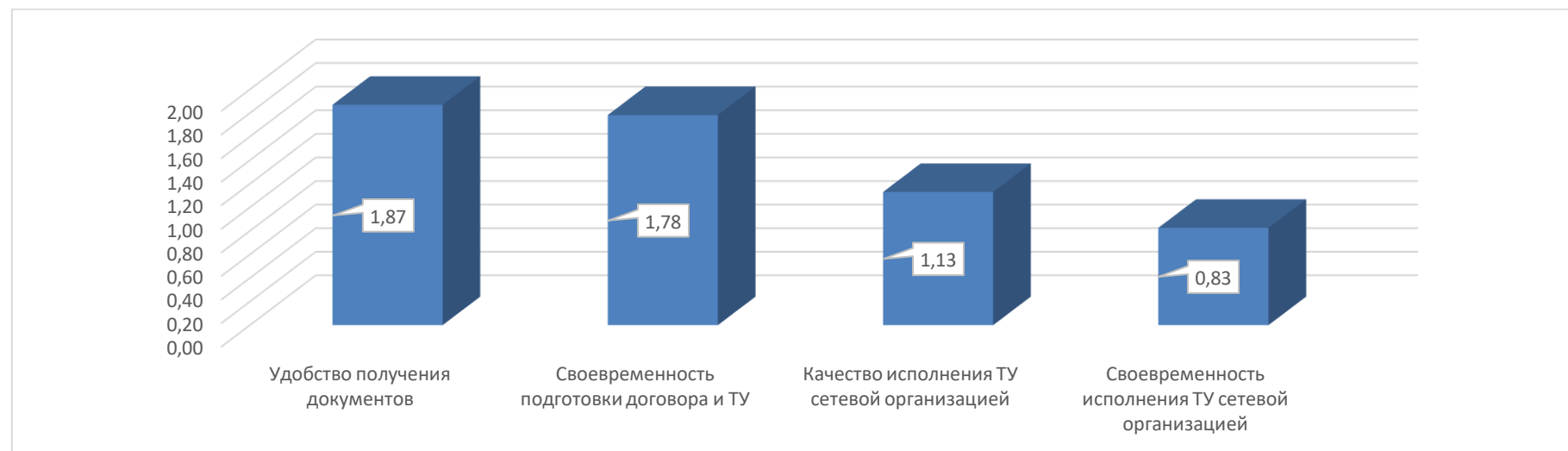


Рисунок 5. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Красноярскэнерго» за «Удобство получения документов» и за «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,87 и 1,78 баллов из 2 максимально возможных соответственно)

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (0,83 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.23.

Таблица 23. 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)
Портал-ТП					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	1	19%	6%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	2	6%	13%
3	Своевременность подготовки договора и ТУ	0	1	0%	6%
	Итого по подразделению	4	4	25%	25%
ЦОП					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	33%	33%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	33%	33%
	Итого по подразделению	2	2	67%	67%
Шарыповский РЭС					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	50%	0%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0%	50%
	Итого по подразделению	1	1	50%	50%
	Итого по филиалу	7	7	30,4%	30,4%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (5 шт.), наибольшее количество оценок «Плохо» было поставлено по компоненту «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (4 шт).

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

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Красноярскэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 14 баллов из 21 возможных или 67% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку на Портале электросетевых услуг ПАО «Россети» (Портал ТП.рф), был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через Портал для респондентов явился ЦОП. Данные приведены в табл. 24.

Таблица 24. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через Портал-ТП.РФ

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	ЦОП	11	47,8%
2	Единый call-центр Россети Сибирь	8	34,8%
3	От друзей/коллег/знакомых/родственников	1	4,3%
4	ПО/РЭС	3	4,4%
	ИТОГО	23	100,0%

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 7 респондентами, что составляет 30,4% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 7 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 25.

Таблица 25. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	4	17,4%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	4,3%
3	Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	4,3%
4	Прочее	1	4,3%
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	7	30,4%

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 26.

Таблица 26. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Ждала около месяца ПУ</i>
2		<i>Неоднократно обращался в прокуратуру. В итоге все сделал сам платно. Подключили спустя два года, аргументируя что в планах не стоит.</i>
3		<i>Обратились в УФАС, только после этого по решению суда осуществили ТП. Неоднократно писали письма в организацию, были сплошные отписки без объяснений.</i>
4		<i>Долго ждали ТП, объясняли отсутствием ПУ в РЭС</i>
5	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Подали заявку на изменение схемы эл.снабжения, ее аннулировали. Навязывают по расчетам строительство ЛЭП, хотя ЛЭП есть. Намерены подавать в суд.</i>
6	Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>Долго ждала акт опломбировки, только в июле его нашли. Сама ходила разбиралась.</i>
7	Прочее	<i>Написали обращение по этому договору о расторжении и на возврат денежных средств, еще в июне месяце, на сегодняшний день договор все еще не расторгнут! Прошу вернуть деньги и расторгнуть договор.</i>

В ходе опроса респондентами было высказано 7 положительных отзывов, что составляет 30,4% от общего количества опрошенных респондентов. Предложений в ходе опроса высказано

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Красноярскэнерго» за 6 месяцев 2024 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 14 баллов из 21 возможного, или 67% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 14 баллов из 21 возможного, или 67% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за «Удобство получения документов» и за «Своевременность подготовки договора и ТУ» (1,87 и 1,78 баллов из 2 максимально возможных соответственно)

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (0,83 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. 27.

Таблица 27. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Красноярскэнерго» за 6 месяцев 2023 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	ПУ установлен позже обозначенного срока, платил отдельно за ПУ сотрудникам РЭС	Филиалу «Красноярскэнерго» на реализацию мероприятий по договорам льготного технологического присоединения (далее – ТП) на 2024г. доведен источник в размере 1165 млн руб. (с НДС, в т.ч. на приборы учета 211 млн руб.) при необходимом порядке 5 270 млн руб. для исполнения заключенных договоров с капитальными затратами в количестве 11 190 шт. При этом сформированный в январе проект Плана на 2024 год предусматривает источник 1 190 млн руб. (с НДС), также не покрывающий всю потребность по контрольным договорам, так как включал реализацию мероприятий по объектно (по всем Заявителям расположенных в непосредственной близости с контрольными договорами, во избежание дополнительных обращений в надзорные органы). С учетом изложенного филиал в настоящее время вынужден реализовывать договоры ТП только с предписаниями надзорных органов, без учета поступающих жалоб (в т.ч. направляемых в Администрацию Президента РФ, так за 42 рабочих дня 2024г. от ПАО «Россети» поступило 54 жалобы о невыполнении сроков мероприятий, что составляет 50% от поступивших жалоб за весь 2023 год (102 жалобы)), обращений, а также приоритетов, устанавливаемых высшими должностными лицами субъекта и государства. Стоит отметить, что в отсутствие доведенных лимитов вопросы достижения целевых показателей регионом, в рамках национальных проектов, будут поставлены под угрозу, данное обстоятельство безусловно повлечет за собой проверки со стороны надзорных и контролирующих органов с связи с постоянным контролем национальных проектов со стороны Президента РФ.	ОРД не требуется
2		Долго подключали электроэнергию		ОРД не требуется
3		ТП не осуществлено, срок договора вышел.		ОРД не требуется
4		Мероприятия по договору были выполнены позже срока.		ОРД не требуется
5	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	ПУ установили позже срока по договору.		ОРД не требуется
6		ПУ установили несвоевременно, пришлось неоднократно обращаться в РЭС, для выезда бригады		ОРД не требуется

7. Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго – РЭС»

За 6 месяцев 2024 года филиалом «Кузбассэнерго - РЭС» было исполнено 1612 договоров об осуществлении технологического присоединения.

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос заявителей проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

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

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

Результаты расчетов представлены в табл. 28, на рис.6.

Таблица 28. 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	4	19	0%	0%	0%	17%	83%	1,83
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	7	0	4	10	9%	30%	0%	17%	43%	0,57
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	5	0	8	9	4%	22%	0%	35%	39%	0,83
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

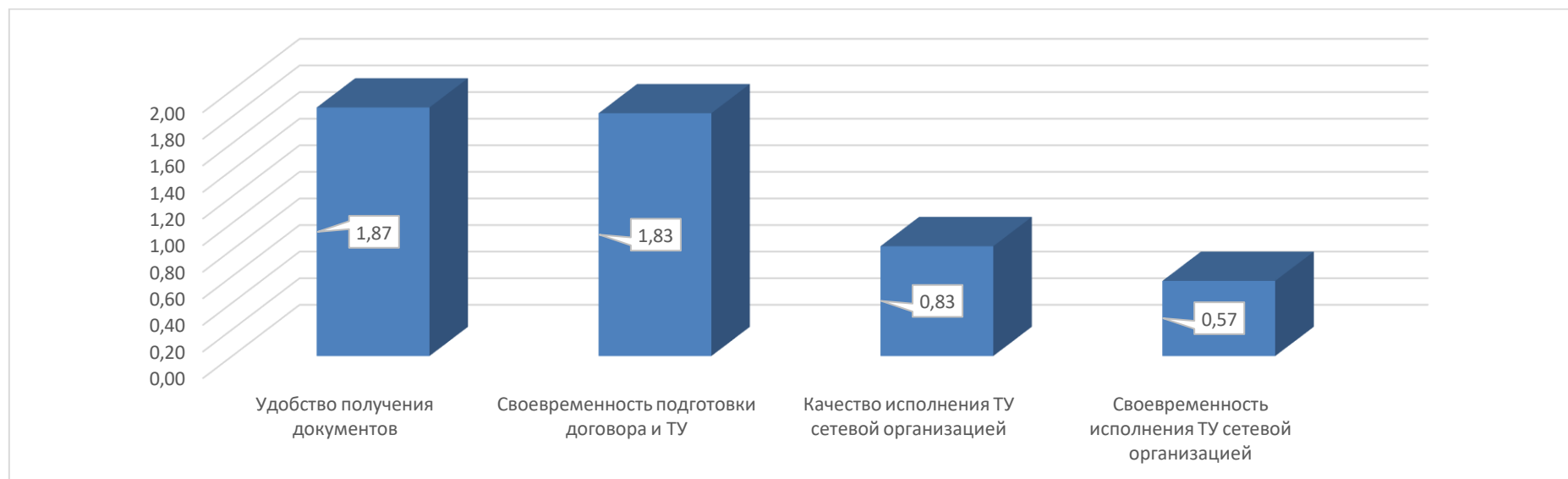


Рисунок 6. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго – РЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Кузбассэнерго- РЭС» за удобство получения документов (1,87 балла из 2 возможных) и своевременность подготовки договора и ТУ (1,83 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (0,57 балла из 2 возможных).

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» - «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)
Портал-ТП					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	6	6%	33%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	3	0%	17%
	Итого по подразделению	1	9	6%	50%
ЦОП Новокузнецк					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0,0%	33,3%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0,0%	66,7%
	Итого по подразделению	0	3	0,0%	100,0%
ЦОП Кемерово					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	50,0%	0,0%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	50,0%	0,0%
	Итого по подразделению	2	0	100,0%	0,0%
	Итого по филиалу	3	12	13,0%	52,2%

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (2 шт. и 7 шт. соответственно). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» и «Очень плохо» было поставлено респондентами для Портал-ТП - 10 оценок и ЦОП Новокузнецк - 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 «Кузбассэнерго - РЭС» качеством услуги технологического присоединения составил 13 баллов из 21 возможных или 62% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку на Портале электросетевых услуг ПАО «Россети» (Портал ТП.рф), был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через Портал для респондентов явились центры обслуживания потребителей. Данные приведены в табл. 30

Таблица 30. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через Портал электросетевых услуг

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	ЦОП	11	47,8%
2	Корпоративный call-центр Россети Сибирь	6	26,1%
3	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	4	17,4%
4	Сайт Россети Сибирь	2	4,4%
	Итого	23	100,0%

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 7 респондентами, что составляет 30,4 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 7 замечаний, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 31.

Таблица 31. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	6	26,1%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	4,3%
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	7	30,4%

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 32.

Таблица 32. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

№ п/п		
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>ТП осуществлено позже срока в договоре на несколько месяцев, заявитель недоволен.</i>
2		<i>Просрочили договор на 3 месяца, написал жалобы, ответили отказом в возмещении убытков. Планирует подавать в УФАС.</i>
3		<i>Сказали что нужно переносить ЛЭП, потом когда был выезд оставили все как есть и подключили. Затянули в связи с этим фактом срок исполнения ТП.</i>
4		<i>Долго осуществляли ТП, приходилось обращаться в РЭС лично. Объясняли отсутствием человек, не успевали.</i>
5		<i>Просрочили исполнение по договору, комментарии были что недостаточно финансирования.</i>
6		<i>Просрочили исполнение по договору, подписывала ДС о продлении</i>
7	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Сотрудники РЭС сначала дали 220 КВт, потом после обращения в УФАС подключили 380 КВт. В связи с чем сроки исполнения ТП были сдвинуты на пол года.</i>

В ходе опроса 5 респондентов (21,7%) высказали благодарность, предложений респондентами не высказано.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Кузбассэнерго - РЭС» за 6 месяцев 2024 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 13 баллов из 21 возможных, или 62% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 10 баллов из 21 возможных, или 48% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Кузбассэнерго- РЭС» за удобство получения документов (1,87 балла из 2 возможных) и своевременность подготовки договора и ТУ (1,83 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (0,57 балла из 2 возможных).

Замечания потребителей в основном касались своевременности и качества исполнения ТУ сетевой организацией. Предложения являлись положительными отзывами/благодарностями.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 33.

Таблица 33. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Кузбассэнерго - РЭС» за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>мероприятия были выполнены в последний день по договору</i>	Издание ОРД	№1.4/12-р от 12.01.2024 «О своевременном исполнении договоров ТП, реконструкции РС в 1 квартале 2024 года
2		<i>затягивание сроков исполнения ТП, позже указанного срока на пол года</i>	Издание ОРД	№1.4/12-р от 12.01.2024 «О своевременном исполнении договоров ТП, реконструкции РС в 1 квартале 2024 года
3		<i>долго выезжали сотрудники РЭС на участок</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного и своевременного выполнения работ.	ОРД не требуется
4		<i>на момент окончания исполнения договора ПУ у СО не оказалось, сроки немного сместили, не критично для заявителя</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СУЭЭ о необходимости корректного и своевременного выполнения работ по доставке и установке ПУ	ОРД не требуется
5		<i>немного несвоевременно осуществили ТП</i>	Издание ОРД	№1.4/12-р от 12.01.2024 «О своевременном исполнении договоров ТП, реконструкции РС в 1 квартале 2024 года
6		<i>на пол года просрочили исполнение ТП</i>	Издание ОРД	№1.4/12-р от 12.01.2024 «О своевременном исполнении договоров ТП, реконструкции РС в 1 квартале 2024 года
7		<i>ПУ установлен/настроен позже обозначенного срока</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного и своевременного выполнения работ по установке ПУ	ОРД не требуется
8	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>ПУ не работает с июля месяца, заявку подавал и жалобу, РЭС так и не выехали</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС о необходимости корректного и своевременного выполнения работ по проверке ПУ	ОРД не требуется
9		<i>не знает был ли выезд сотрудников РЭС для опломбировки ПУ</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС о необходимости организации обратной связи с заявителем	ОРД не требуется
10		<i>ПУ установлен не на ту опору изначально</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и	ОРД не требуется

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
			СМУ о необходимости корректного и своевременного выполнения работ по установке ПУ	
11	Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>договор шел/готовили несколько месяцев</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом СПРО необходимости корректного и своевременного выполнения работ по направлению заявителю документов по ТП	ОРД не требуется

8. Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»

За 6 месяцев 2024 года филиалом «Омскэнерго» исполнено 2422 договоров об осуществлении технологического присоединения.

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос заявителей проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

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

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Омскэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо). Результаты расчетов представлены в табл. 34, на рис.7.

Таблица 34. 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%	2,00
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	2	0	4	16	4%	9%	0%	17%	70%	1,39
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	2	0	3	17	4%	9%	0%	13%	74%	1,43
4	Удобство получения документов	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

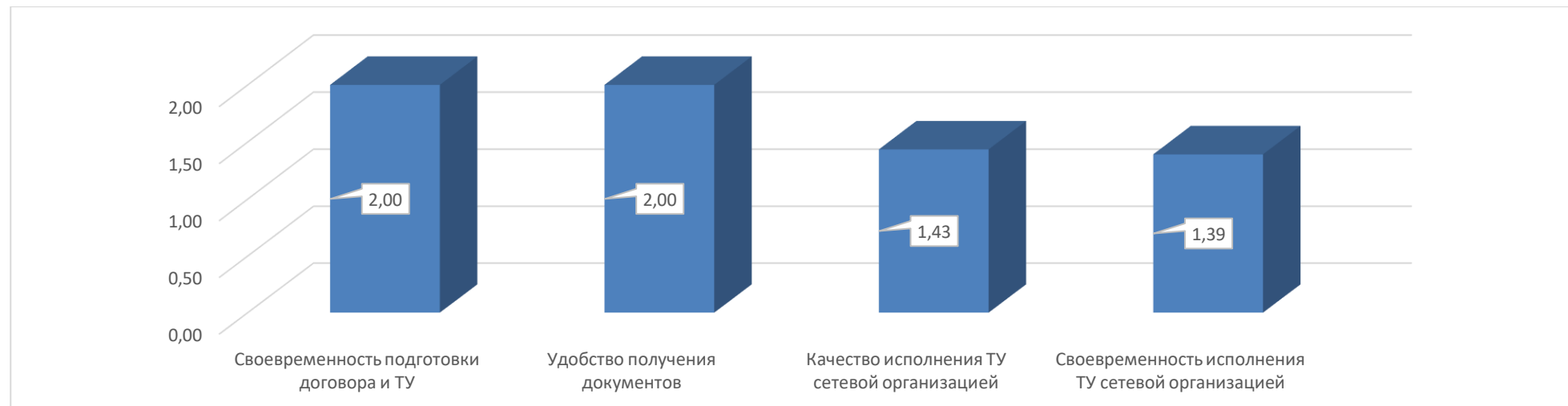


Рисунок 7. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки поставлены респондентами филиала «Омскэнерго» за своевременность подготовки договора и ТУ и удобство получения документов (по 2 балла из 2 возможных)

Наименьшая оценка получена филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,39 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.35.

Таблица 35. 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	
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)
Портал ТП					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0,0%	8,3%
	Итого по подразделению	0	1	0,0%	8,3%
ЦОП Омск					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	14,3%	14,3%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	2	14,3%	28,6%
	Итого по подразделению	2	3	28,6%	42,9%
ИТОГО:		2	4	8,7%	17,4%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» получено по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1 и 2 шт.) и по компоненту «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (1 и 2 шт.).

Следующим этапом 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 21 возможных или 86% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку на Портале электросетевых услуг, задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через Портал для респондентов явились центр обслуживания потребителей и корпоративный контактный центр ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 36.

Таблица 36. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через Портал электросетевых услуг

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	ЦОП	10	43,5
2	Корпоративный call-центр Россети Сибирь	10	43,5
3	На сайте ПАО "Россети Сибирь"	3	13
ИТОГО:		23	100,0%

В ходе опроса потребителям задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания высказаны 3 респондентами, что составляет 13,0% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами указано 3 замечания, вызвавшие недовольство. Информация о полученных замечаниях представлена в табл. 47.

Таблица 37. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	13,0%
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ:		3	13,0%

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 38.

Таблица 38. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	Просрочили договор на 3 месяца. Звонила в РЭС неоднократно, говорили ждите
		ТУ выполнили спустя 2-3 месяца согласно договора. Объясняли в РЭС что нет проводов.
		Позвонил сотрудник чтобы заявитель отказался от установки ЛЭП, якобы подключат спустя неделю (начальник РЭС). Подключения не было на тот момент. Негативный отзыв об этом руководителе и работе РЭС в целом.

В ходе опроса респондентами высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3%

от общего числа респондентов и было высказано 7 пожеланий успехов в работе, что составляет 30,4%. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 39

Таблица 39. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Тематика предложений	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Пожелания успехов в работе	7	30,4%
2	Упрощение процедуры ТП	1	4,3%
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ:		8	34,8%

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

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 40.

Таблица 40. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Тематика предложений	Содержание предложений
1	Прочее	Хотелось бы чтобы пульт от ПУ сразу выдавали и объясняли как им пользоваться.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Омскэнерго» за 6 месяцев 2024 года исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 18 баллов из 21 возможных, или 86% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2022 года исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 18 баллов из 21 возможных, или 86% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки поставлены потребителями за своевременность подготовки договора и ТУ и удобство получения документов (по 2 балла из 2 возможных)

Наименьшая оценка получена филиалом за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,39 балла из 2 возможных).

Замечания потребителей касались своевременности исполнения ТУ сетевой организацией. Предложения потребителей в основном выразилось в пожелании успехов в работе.

По замечаниям потребителей, высказанных в ходе предыдущего опроса, корректирующие мероприятия не требовались.

9. Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»

За 6 месяцев 2024 года филиалом «Хакасэнерго» было исполнено 2074 договоров об осуществлении технологического присоединения.

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос заявителей проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025.

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

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

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

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Хакасэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо). Результаты расчетов представлены в табл. 41, на рис.8.

Таблица 41. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Своевременность подготовки договора и ТУ	0	1	0	0	22	0%	4%	0%	0%	96%	1,87
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	0	2	19	4%	4%	0%	9%	83%	1,61
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	4	0	0	18	4%	17%	0%	0%	78%	1,30
4	Удобство получения документов	0	1	0	0	22	0%	4%	0%	0%	96%	1,87

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

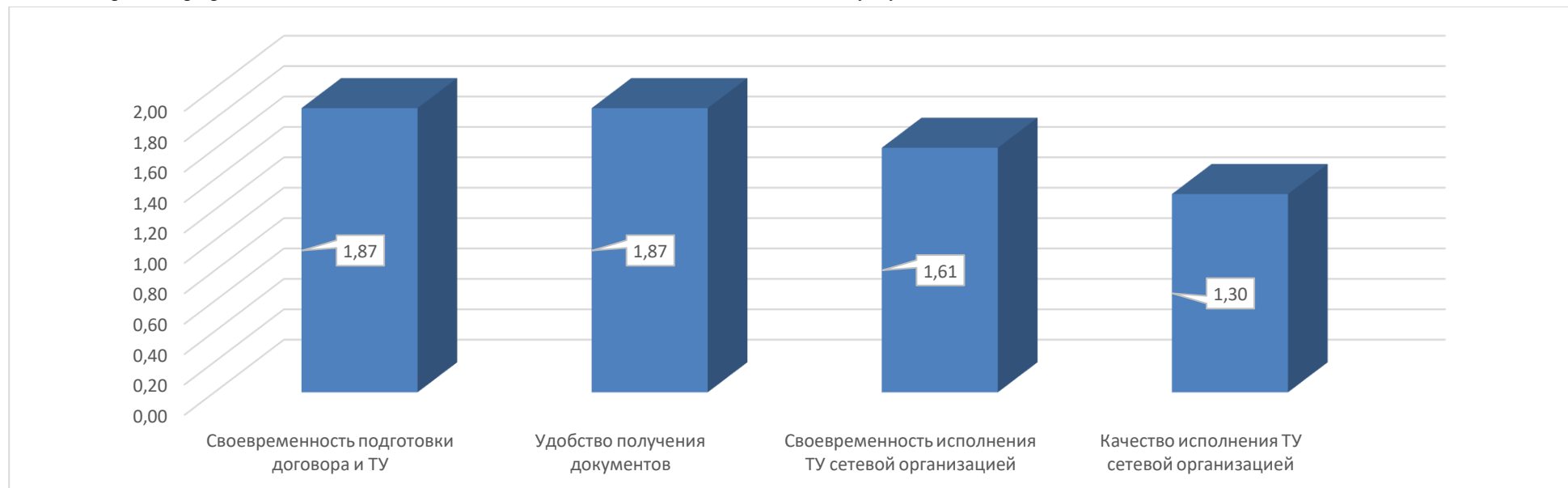


Рисунок 8. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Хакасэнерго» за своевременность подготовки договора и ТУ (1,87 балла из 2 возможных) и удобство получение 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.42.

Таблица 42. 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)
Портал ТП					
1	Своевременность подготовки договора и ТУ	0	1	0,0%	5,6%
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	5,6%	5,6%
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	2	5,6%	5,6%
4	Удобство получения документов	0	1	0,0%	5,6%
	Итого по подразделению	2	5	11,1%	22,2%
ЦОП					
1	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	2	0,0%	50,0%
	Итого по подразделению	0	2	0,0%	50,0%
	Итого по филиалу	2	7	8,7%	30,4%

Таким образом, оценки «Очень плохо» были получены по компоненту «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» и по компоненту «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (по 1 шт. соответственно). Наибольшее количество оценок «плохо» было получено по компоненту «Качество исполнения ТУ сетевой организацией» (4 шт) При этом наибольшее количество оценок «Плохо» и «Очень плохо» было поставлено респондентами для Портала ТП.

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 17 баллов из 21 возможных или 81% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку на Портале электросетевых услуг, был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через Портал для респондентов явился корпоративный контактный центр ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 42.

Таблица 42. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через Портал электросетевых услуг за период с 01.01.2024 по 30.06.2024

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	Корпоративный call-центр Россети Сибирь	12	52,2%
2	ЦОП	10	43,5%
3	Сайт ПАО «Россети Сибирь»	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 3 респондентами, что составляет 13 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 3 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 43

Таблица 43. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п			
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	2	8,7
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	4,3
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	3	13

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 44.

Таблица 44. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п		
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Долго ждали выезда бригады, объясняли отсутствием свободного транспорта.</i>
2		<i>Долго мощность не регулировали, ездили в Усть-Абаканский РЭС. Обуславливали тем что нет сотрудников.</i>
3	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Долго ждали ТП, объясняли отсутствием кадров в выездной бригаде РЭС</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении стоимости услуги технологического присоединения и высказано 10 благодарностей. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3 % от общего числа респондентов. Благодарности были высказаны 10 респондентами, что составляет 43,5% от общего количества. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 45.

Таблица 45. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п	Тематика предложений	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 46.

Таблица 46. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п	Тематика предложений	Содержание предложений

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Хакасэнерго» за 6 месяцев 2024 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 17 балла из 21 возможных, или 81% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 15 баллов из 21 возможных или 71% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Хакасэнерго» за своевременность подготовки договора и ТУ (1,87 балла из 2 возможных) и удобство получение 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 своевременности и качества исполнения ТУ сетевой организацией.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 47.

Таблица 47. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Хакасэнерго» за 6 месяцев 2023 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>затягивание сроков выезда и исполнения ТП</i>	С целью соблюдения сроков издано распоряжение от 01.06.2023 № 1.7/347 "О производстве работ хоз.способом по инвестиционному проекту", заключен договор подряда с ООО "ЭСИ" от 30.08.2023 № 10.1900.2884.23	распоряжение от 01.06.2023 № 1.7/347 "О производстве работ хоз.способом по инвестиционному проекту"
2		<i>несвоевременная установка ПУ</i>		

10. Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»

За 6 месяцев 2024 года филиалом «Читаэнерго» было исполнено 1799 договоров об осуществлении технологического присоединения.

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос заявителей проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025.

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

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

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

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

Результаты расчетов представлены в табл. 48, на рис.9.

Таблица 48. 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%	2,00
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	0	1	20	4%	4%	0%	4%	87%	1,65
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	0	1	20	4%	4%	0%	4%	87%	1,65
4	Удобство получения документов	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

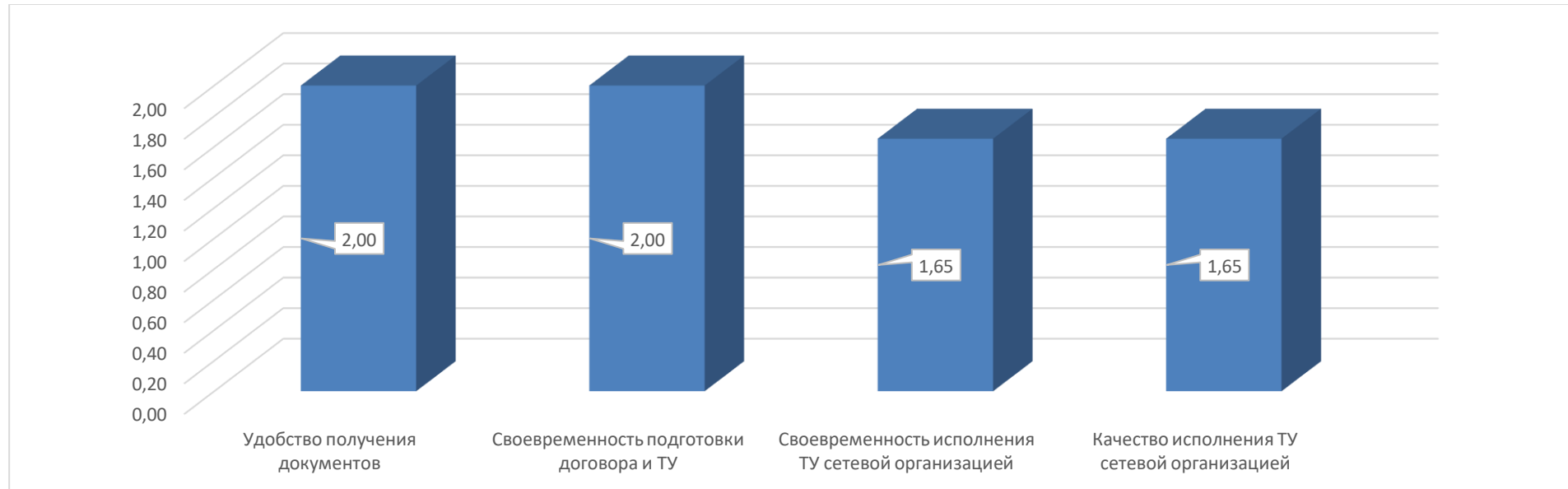


Рисунок 9. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

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

Самые низкие оценки получены филиалом за Своевременность и качество исполнения ТУ сетевой организацией (по 1,65 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.49.

Таблица 49. 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)
Портал ТП					
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	5,6%	5,6%
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	1	5,6%	5,6%
	Итого по подразделению	2	2	11,1%	11,1%
	ИТОГО ПО ФИЛИАЛУ	2	2	8,7%	8,7%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, оценки «Очень плохо» и «Плохо» были получены по компонентам Качество исполнения ТУ сетевой организацией и Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (по 1 шт. соответственно). При этом оценки «Очень плохо» и «Плохо» были поставлены респондентами подавшими заявку на Портале ТП – по 1 оценке по компонентам Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией, Качество исполнения ТУ сетевой организацией.

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 19 баллов из 21 возможных или 90% от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку на Портале электросетевых услуг был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки на Портале явился ЦОП. Данные приведены в табл. 50.

Таблица 50. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через Портал за период с 01.01.2024 по 30.06.2024

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему количеству респондентов
1	ЦОП	16	69,6%
2	Корпоративный call-центр Россети Сибирь	5	21,7%
3	От друзей/коллег/знакомых/родственников "	2	8,7%
	ИТОГО	23	100

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

Информация о полученных ответах представлена в табл. 51.

Таблица 51. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	8,7
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	2	8,7

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 52.

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

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>Просрочили исполнение мероприятий по договору, обращались в суд.</i>
2		<i>Просрочили исполнение мероприятий по договору, в связи с отсутствием ПУ в наличии</i>

В ходе опроса одним респондентом было высказано 7 Положительных отзывов/Благодарностей, что составляет 30,4% от общего числа респондентов, 1 предложение (4,3%). Информация представлена в табл. 53.

Таблица 53. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

№ п/п	Тематика предложений	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Положительный отзыв/Благодарность	7	30,4
2	Прочее	1	4,3
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ	8	34,8

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 54.

Таблица 54. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

№ п/п	Тематика предложений		Содержание предложений
1	Прочее		<i>Хотелось бы чтобы перед выездом бригады на объект. Заявителю звонили о выезде</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом «Читаэнерго» за 6 месяцев 2024 года было исполнено 1799 договоров об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 19 баллов из 21 возможных или 90% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года было исполнено 1044 договора об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 13 баллов из 21 возможных или 62% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за Удобство получения документов и Своевременность подготовки договора и ТУ (по 2 из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за Своевременность и качество исполнения ТУ сетевой организацией (по 1,65 балла из 2 возможных).

Замечания в основном касались Своевременного исполнения ТУ сетевой организацией.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 55.

Таблица 55. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых филиалом «Читаэнерго» за 6 месяцев 2023 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>Долго подключали, пульт от ПУ выдали спустя год</i>	<ol style="list-style-type: none"> Увеличен источник финансирования, в том числе с привлечением кредитных средств на выполнение договоров ТП льготной категории Организована своевременная поставка материалов и подача полностью деблокированных заявок Обеспечено исполнение Плана по ТП на период с января по декабрь 2024 Обеспечен контроль ведения ПК Геомодуль Обеспечено достижение просроченных обязательств со стороны Общества на конец периода для достижения КПЭ соблюдение сроков ТП Обеспечено заключение дополнительных соглашений о продлении сроков исполнения 	Распоряжение от 19.03.2024 № 1.8/267-р «О корректирующих мероприятиях по итогам опросов потребителей»
		<i>Долго подключали, оставлял жалоб на портал СС</i>		
		<i>Подключали дольше положенного</i>		
		<i>Затягивание сроков подключения</i>		
		<i>Долго подключали</i>		
2	Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	<i>Установили обычный ПУ</i>	При выполнении технических условий сотрудники строго руководствуются Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей, утвержденными постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861	

11. Результаты опроса для АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

За 6 месяцев 2024 года филиалом ПАО «Россети Сибирь» было исполнено 1039 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 85% и доверительного интервала 15%, таким образом размер выборки составил 22 заявителя.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос заявителей проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

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

Затем были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами АО «Россети Сибирь Тываэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо). Результаты расчетов представлены в табл. 56, на рис.10.

Таблица 56. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения*. АО «Россети Сибирь Тывазэнерго»

№ 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	22	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0	6	15	0%	5%	0%	27%	68%	1,59
3	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	0	0	5	17	0%	0%	0%	23%	77%	1,77
4	Удобство получения документов	0	0	0	0	22	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

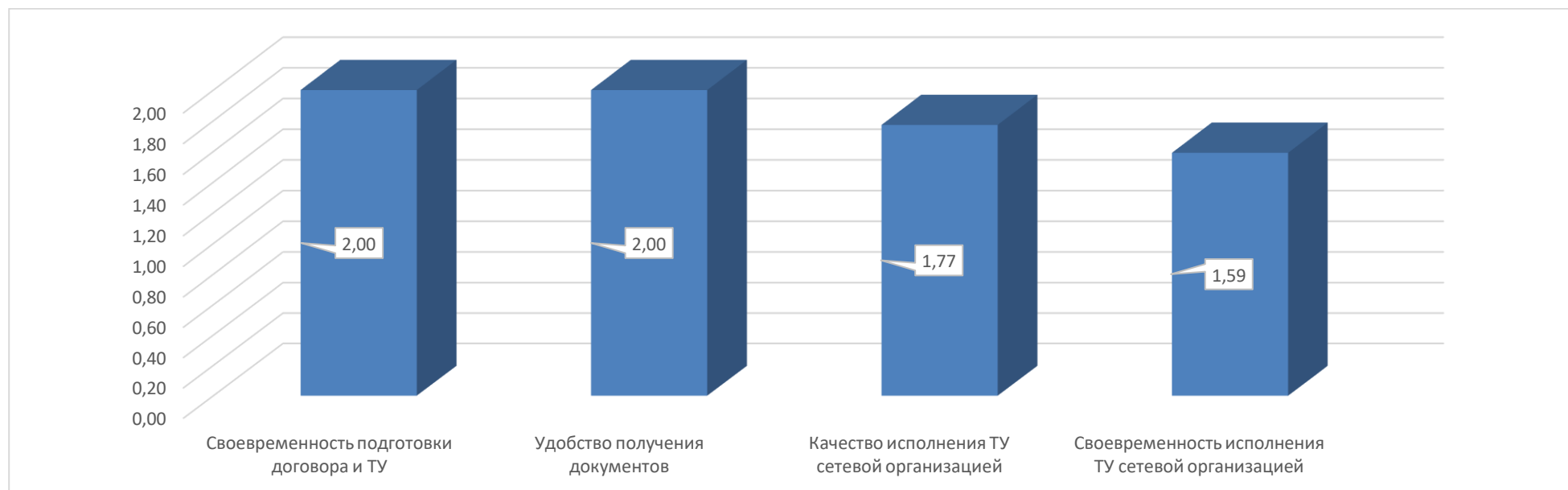


Рисунок 10. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения. АО «Россети Сибирь Тывазэнерго»

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

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,59 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.57.

Таблица 57. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения по подразделениям. АО «Россети Сибирь 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)
	Подразделение, принявшее заявку				
	Портал-ТП				
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0,0%	6,7%
	Итого по подразделению	0	1	0,0%	6,7%
	Итого по Обществу под управлением	0	1	0,0%	4,5%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1 шт).

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

Уровень удовлетворенности потребителей филиала АО «Россети Сибирь Тываэнерго» качеством услуги технологического присоединения составил 19 баллов из 21 возможных или 90 % от возможного максимума.

Респондентам, подавшим заявку через Личный кабинет на Портале электросетевых услуг, был задан вопрос о том, откуда они узнали о таком способе подачи заявки на технологическое присоединение. Основным источником информации о возможности подачи заявки через сайт для респондентов явился ЦОП. Данные приведены в табл. 58.

Таблица 58. Каналы получения информации о возможности подачи заявки на ТП через Портал за период с 01.01.2024 по 30.06.2024

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов
1	ЦОП	15	68,2%
2	Корпоративный call-центр Россети Сибирь	7	31,8%
3	ИТОГО	22	100,0%

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 3 респондентами, что составляет 13,6 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 3 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 59.

Таблица 59. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения. АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

№ п/п			
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	13,6%
	ИТОГО	3	13,6%

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл.60.

Таблица 60. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
		1
2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	<i>нет подключения к э/э, в РЭС говорят нет техники. Сроки никакие конкретные не говорят.</i>
3		<i>Дольше положенного времени ждали подключение</i>

В ходе опроса респондентами было высказано 6 положительных отзывов (27,3%) и 1 предложение (4,5%). Предложения были высказаны 7 респондентами, что составляет 31,8 % от общего числа респондентов. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 61.

Таблица 61. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения. АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

№ п/п			
	Тематика предложений	Количество высказанных пожеланий/предложений, шт.	В % к количеству респондентов, подавших заявку в данное подразделение
1	Положительный отзыв/Благодарность	6	27,3
2	Прочее	1	4,5
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ	2	31,8

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями – положительный отзыв

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 62.

Таблица 62. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения. АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

№ п/п		
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	Прочее	<i>хотелось бы чтобы пульт сразу выдавали при установке ПУ</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых филиалом АО «Россети Сибирь Тываэнерго» за 6 месяцев 2024 года были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 19 баллов из 21 возможных, или 90% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры 16 баллов из 21 возможных, или 76% от возможного максимума

Наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Удобство получения документов» и «Своевременность подготовки договора и ТУ» (по 2 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (1,59 балла из 2 возможных).

Замечания потребителей в основном касались своевременности исполнения ТУ.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 63

Таблица 63. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, в отношении которых АО «Россети Сибирь Тываэнерго» за 6 месяцев 2023 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>кабель не дотянут до ПУ</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного и своевременного выполнения работ по установке ПУ	ОРД не требуется
2		<i>кабель СИП тянули от ПУ сами, вызывали своего электрика</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом РЭС и СМУ о необходимости корректного и своевременного выполнения работ по установке ПУ	ОРД не требуется
3	Оплата услуг по ТП	<i>оплата в течение 5 дней после получения договора - очень неудобно, т.к. суммы большие, а за такое кол-во дней ее сложно найти</i>	Сроки по договорам ТП устанавливаются согласно действующего законодательства	ОРД не требуется
4	Информирование потребителей	<i>заявку долго рассматривали и необоснованно возвращали</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом Сектора взаимодействия с клиентами о необходимости корректного и своевременного уведомления о причинах отклонения заявки на ТП	ОРД не требуется
5	Компетентность сотрудников	<i>Не владеют информацией по срокам исполнения договора</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом Сектора взаимодействия с клиентами о необходимости корректного предоставления консультаций	ОРД не требуется

12. Сводные результаты опроса для Россети Сибирь

За качество компонентов услуги технологического присоединения филиалами получены оценки от 0,57 баллов до 2 баллов.

В среднем по «Россети Сибирь» наивысшие оценки получены за своевременность подготовки договора и ТУ сетевой организацией (1,93 балла из 2 возможных), и удобство получения документов (1,93 балла из 2 возможных). Наименьшие оценки получены за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,21 балл 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»	ПО «ГАЭС»	филиал «Красноярскэнерго»	филиал «Кузбассэнерго-РЭС»	филиал «Омскэнерго»	филиал «Хакасэнерго»	филиал «Читаэнерго»	АО «Россети Сибирь Тываэнерго»	Россети Сибирь
Своевременность подготовки договора и ТУ	1,91	2	1,95	1,78	1,83	2	1,87	2	2	1,93
Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,22	0,7	1,32	0,83	0,57	1,39	1,61	1,65	1,59	1,21
Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1,87	0,91	1,77	1,13	0,83	1,43	1,3	1,65	1,77	1,41
Удобство получения документов	1,83	2	1,95	1,87	1,87	2	1,87	2	2	1,93

*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	1,91	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,22
	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1,87		
филиал "Бурятэнерго"	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0,7
	Удобство получения документов	2		
ПО "ГАЭС" филиала "Алтайэнерго"	Удобство получения документов	1,95	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,32
	Своевременность подготовки договора и ТУ	1,95		

филиал "Красноярскэнерго"	Своевременность подготовки договора и ТУ	1,78	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0,83
	Удобство получения документов	1,87		
филиал "Кузбассэнерго - РЭС"	Своевременность подготовки договора и ТУ	1,83	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	0,57
	Удобство получения документов	1,87		
филиал "Омскэнерго"	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,39
	Удобство получения документов	2		
филиал "Хакасэнерго"	Своевременность подготовки договора и ТУ	1,87	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1,3
	Удобство получения документов	1,87		
филиал "Читаэнерго"	Удобство получения документов	2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,65
	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1,65
АО «Россети Сибирь Тываэнерго»	Удобство получения документов	2	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1,59
	Своевременность подготовки договора и ТУ	2		

Таким образом, компонентами услуги, по которым филиалами наибольшее количество раз были получены наивысшие оценки, являются своевременность подготовки договора и ТУ сетевой организацией (9 наивысших оценок) и удобство получения документов (8 наивысших оценок).

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

Итоговый уровень удовлетворенности потребителей полученной услугой технологического присоединения составил от 13 до 19 баллов или от 62% до 90% от возможного максимума. Информация представлена в табл. N3.

Таблица N3. Уровень удовлетворенности потребителей полученной услугой технологического присоединения

Филиал/общество	Уровень удовлетворенности потребителей за предыдущий опрос		Уровень удовлетворенности потребителей за текущий опрос		Уровень прироста(+)/снижения(-)	
	Баллы	% от возможного максимума	Баллы	% от возможного максимума	Баллы	%
филиал «Алтайэнерго»	15	71%	18	86%	3	21%
филиал «Бурятэнерго»	13	62%	14	67%	5	5%
филиал «ГАЭС»	13	62%	18	86%	5	24%
филиал «Красноярскэнерго»	14	67%	14	67%	0	0%
филиал «Кузбассэнерго – РЭС»	10	48%	13	62%	3	14%
филиал «Омскэнерго»	18	86%	18	86%	0	0%
филиал «Хакасэнерго»	15	71%	17	81%	2	10%
филиал «Читаэнерго»	13	62%	19	90%	6	28%
АО «Россети Сибирь Тываэнерго»	16	76%	19	90%	3	14%

Средний уровень удовлетворенности потребителей по Россети Сибирь составил 17 баллов из 21 возможных или 80% от возможного максимума. По итогам предыдущего опроса потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2023 года были исполнены договоры технологического присоединения, уровень удовлетворенности составил 14 баллов из 21 возможных или 69 % от возможного максимума.

Таким образом, средний уровень удовлетворенности потребителей, в отношении которых за 6 месяцев 2024 года филиалами и обществом под управлением ПАО «Россети Сибирь» были исполнены договоры технологического присоединения, увеличился на 11% в сравнении с 2023 годом. По Обществу наблюдается положительная динамика уровня удовлетворенности (рост от 5% до 28%), что говорит об эффективности корректирующих мероприятий, разработанных и реализованных филиалами по итогам опроса, проведенного в 2023 году

АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ИСПОЛНЕНЫ ДОГОВОРЫ ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ

1. В какое подразделение филиала/ДЗО либо на сайте Россети Сибирь Вы подавали заявку на ТП? (в CRM-системе из представленного списка подразделений филиала/ДЗО выбрать нужное)
- _____

2. Устроил ли Вас срок подготовки нашей компанией договора и технических условий? Оцените от (-2) до 2. (При необходимости зачитать оценки).

Полностью устроил (2 балла)	
Скорее <input type="checkbox"/> устроил (1 балл)	
Не могу <input type="checkbox"/> оценить (0 баллов)	
Скорее не устроил (-1балл)	
Абсолютно не устроил (-2 балла)	

Насколько для Вас важны сроки подготовки договора и технических условий?

Очень важны (3 балла)	
Важны (2 балла)	
Не очень важны (1 балл)	

3. Удобно ли для Вас был организован процесс получения договора и технических условий? Оцените от (-2) до 2. (При необходимости зачитать оценки)

Очень удобно (2 балла)	
Скорее удобно (1 балл)	
Не могу оценить (0 баллов)	
Скорее неудобно (-1балл)	
Абсолютно неудобно (-2 балла)	

Насколько важно для Вас удобство получения документов?

Очень важно (3 балла)	
Важно (2 балла)	
Не очень важно (1 балл)	

4. Устроил ли Вас срок исполнения нашей компанией мероприятий, предусмотренных техническими условиями? Оцените от (-2) до 2. (При необходимости зачитать оценки)

Полностью устроил (2 балла)	
Скорее устроил (1 балл)	
Не могу оценить (0 баллов)	
Скорее не устроил (-1 балл)	
Абсолютно не устроил (-2 балла)	

Насколько важны для Вас сроки исполнения таких мероприятий?

Очень важны (3 балла)	
Важны (2 балла)	
Не очень важны (1 балл)	

5. Устроило ли Вас качество исполнения нами мероприятий, предусмотренных техническими условиями? Оцените от (-2) до 2.

Полностью устроило (2 балла)	
Скорее устроило (1 балл)	
Не могу оценить (0 баллов)	
Скорее не устроило (-1 балл)	
Абсолютно не устроило (-2 балла)	

Насколько для Вас важно качество исполнения мероприятий со стороны сетевой компании, предусмотренных техническими условиями?

Очень важно (3 балла)	
Важно (2 балла)	
Не очень важно (1 балл)	

6. Откуда Вы узнали о способе подачи заявки на тех.присоединение через сайт Россети Сибирь (вопрос задается только в том случае, если на первый вопрос респондент указал, что подавал заявку через сайт)

От друзей/коллег/знакомых/родственников	
Из печатных СМИ (пожалуйста, укажите название газеты)	
Из телевидения (пожалуйста, укажите название канала/телепередачи)	
По радио (пожалуйста, укажите радиостанцию/радиопередачу)	
На сайте Россети Сибирь	
Корпоративный контактный центр Россети Сибирь	
ЦОП	
ПО/РЭС	
Другое структурное подразделение филиала	
Энергосбытовая компания	
Другое (что именно)	

7. В ходе оказания услуги по технологическому присоединению возникли ли у Вас замечания? Если да, то какие?

Тематика замечания	Развернутый ответ
Информирование потребителей	
Оплата услуг по ТП	
Стоимость услуг по ТП	
Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	
Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	
Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	
Качество исполнения ТУ сетевой организацией	
Необходимость обращаться в различные подразделения сетевой организации для подключения	
Необходимость обращаться в различные организации для подключения	
Прочее	

8. Что Вы хотели бы изменить в работе "...энерго" по вопросам технологического присоединения? Ваши пожелания или рекомендации по улучшению данной процедуры?

Тематика предложения	Развернутый ответ
Информирование потребителей	
Оплата услуг по ТП	
Стоимость услуг по ТП	
Сроки подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	
Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	
Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	
Качество исполнения ТУ сетевой организацией	
Упрощение процедуры ТП	
«Одно окно» по услуге ТП в рамках сетевой организации	
«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	
Пожелания успехов в работе	
Положительный отзыв/Благодарность	
Прочее	