

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

В 2023 году ПАО «Россети Московский регион» общее количество обращений по всем каналам коммуникаций составило 2969880, все обращения были своевременно обработаны.

Большая часть обращений, поступающих в ПАО «Россети Московский регион», - это вопросы по технологическому присоединению и отключению электрической энергии, что составляет 91 % от общего количества обращений.

Увеличение количества очных обращений (19,8%) связан с централизацией выдачи пультов ИПУ, а также доступностью предварительной записи на очную консультацию в центры обслуживания клиентов.

100% жалоб, поступивших за 2023 год, были обработаны (направлен ответ потребителю услуг).

Показатель	ПАО "Россети Московский регион"		Темп роста, %
	2022 год	2023 год	
II. Распределение обращений по каналам коммуникации	3218596	2969880	92,27%
2.1. очные обращения	55612	66645	119,84%
2.2. заочные обращения посредством телефонной связи	2661553	2477217	93,07%
2.3. письменные обращения через канцелярию	7688	5780	75,18%
2.4. заочные обращения в электронной форме, всего	493743	420238	85,11%
2.4.1. обращения, поступившие в электронной форме через единые ресурсы ГК "Россети" и ФГИС "ЕПГУ":	51774	38857	75,05%
Портал-ТП/МП "Россети - личный кабинет"	50895	34964	68,70%
сервисы "Светлая страна"	414	501	121,01%
ФГИС "ЕПГУ"	465	3392	729,46%
2.4.2. заявки на ТП в электронной форме	146031	90203	61,77%
2.4.2.1. заявки на ТП, поступившие в электронной форме через единые ресурсы ГК "Россети" и ФГИС "ЕПГУ":	19491	12828	65,81%
из них поданные в соответствии с требованиями законодательства	7836	6858	87,52%
Портал-ТП/МП "Россети - личный кабинет"	19026	9443	49,63%
из них поданные в соответствии с требованиями законодательства	7732	3692	47,75%
ФГИС "ЕПГУ"	465	3385	727,96%
из них поданные в соответствии с требованиями законодательства	104	3166	3044,23%
2.4.3. заявки на дополнительные услуги в электронной форме	29286	23079	78,81%
2.4.3.1. заявки, поступившие в электронной форме через единые ресурсы ГК "Россети"	613	865	141,11%
2.5. Прочее	0	0	

100% жалоб, поступивших за 2023год, были обработаны (направлен ответ потребителю услуг);

Показатель	ПАО "Россети Московский регион"		Темп роста, %
	2022 год	2023 год	
V. Распределение жалоб по тематикам, шт.	65 728	44 636	67,91%
5.1. Технологическое присоединение	32 258	15 643	48,49%
5.2. Передача электрической энергии	3 054	3 674	120,30%
5.3. Отключение электрической энергии (не учитываются сообщения об отключениях)	4 355	6 012	138,05%

5.4. Техническое обслуживание электросетевых объектов	3 178	4 512	141,98%
5.5. Коммерческий учет электроэнергии	20 689	12 697	61,37%
5.6. Дополнительные услуги	178	751	421,91%
5.7. Качество обслуживания	1 314	401	30,52%
5.8. Контактная информация	11	10	90,91%
5.9. Энергосбытовая деятельность	0	0	
5.10. Прочее	691	936	135,46%