

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 2021 году ПАО «Россети Московский регион» общее количество обращений по всем каналам составило 3 000 479, из них очные каналы коммуникаций составляют 2,2% против 2,5% в 2020 году. Заметно возросло количество телефонных вызовов, также количество электронных обращений, по причине пандемии коронавирусной инфекции COVID-19. Все обращения были своевременно обработаны, что говорит об успешной реализации в Обществе программ по переводу взаимодействия с клиентом в электронный вид.

№ п/п	Наименование категории	2021
1.	Среднее время, затрачиваемое на заявку, мин.	11
2.	Обращений по каналам коммуникаций, шт. (всего), в т.ч.:	3 000 479
2.1.	очные обращения	66 581
2.2.	заочные обращения через call-центр	2 561 901
2.3.	письменные обращения через канцелярию	9 924
2.4.	заочные обращения через интернет-приемную/личный кабинет/on-line консультации/e- mail	362 073
2.5.	прочее	0

100% жалоб, поступивших за 2021 год, были обработаны (направлен ответ потребителю услуг);

№ п/п	Распределение обоснованных жалоб по тематикам, шт.	2021
<b>I</b>	<b>Обоснованные жалобы</b>	<b>39 699</b>
1.1.	Технологическое присоединение	5 675
1.2.	Передача электрической энергии	2 727
1.3.	Отключение электрической энергии (не учитываются сообщения об отключениях)	4 615
1.4.	Техническое обслуживание электросетевых объектов	1 877
1.5.	Коммерческий учет электроэнергии	17 915
1.6.	Дополнительные услуги	97
1.7.	Качество обслуживания	6 230
1.8.	Контактная информация	3
1.9.	Энергосбытовая деятельность	41
1.10.	Прочее	519