

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 2022 году ПАО «Россети Московский регион» общее количество обращений по всем каналам составило 3 218 596, из них очные каналы коммуникаций составляют 1,7% против 2,2% в 2021 году. Наблюдается увеличение количества телефонных вызовов, также количество электронных обращений от заявителей заметно возросло. Все обращения были своевременно обработаны. Популярность использования потребителями заочных каналов свидетельствует об успешной реализации в Обществе программ по переводу взаимодействия с клиентами в электронный вид. Также ПАО «Россети Московский регион» в дальнейшем планирует развитие интерактивных сервисов с целью повышения удобства обращения потребителей услуг в адрес Общества.

№ п/п	Наименование категории	2022
1.	Среднее время, затрачиваемое на заявку, мин.	15
2.	Обращений по каналам коммуникаций, шт. (всего), в т.ч.:	3 218 596
2.1.	очные обращения	55 612
2.2.	заочные обращения через call-центр	2 661 553
2.3.	письменные обращения через канцелярию	7 688
2.4.	заочные обращения через интернет-приемную/личный кабинет/on-line консультации/e- mail	493 743
2.5.	прочее	0

100% жалоб, поступивших за 2022 год, были обработаны (направлен ответ потребителю услуг);

№ п/п	Распределение обоснованных жалоб по тематикам, шт.	2022
I	Обоснованные жалобы	65 728
1.1.	Технологическое присоединение	32 258
1.2.	Передача электрической энергии	3 054
1.3.	Отключение электрической энергии (не учитываются сообщения об отключениях)	4 355
1.4.	Техническое обслуживание электросетевых объектов	3 178
1.5.	Коммерческий учет электроэнергии	20 689
1.6.	Дополнительные услуги	178
1.7.	Качество обслуживания	1 314
1.8.	Контактная информация	11
1.9.	Энергосбытовая деятельность	0
1.10.	Прочее	691