

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Таблица 1

Динамика поступивших обращений по месяцам за предыдущий и текущий год

месяц		Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Итог
Количество обращений	2012г.	328	464	544	617	932	899	1092	1068	1280	1336	1303	1271	11134
	2013г.	864	976	833										2673

Диаграмма 1

Динамика поступивших обращений по месяцам за предыдущий и текущий год

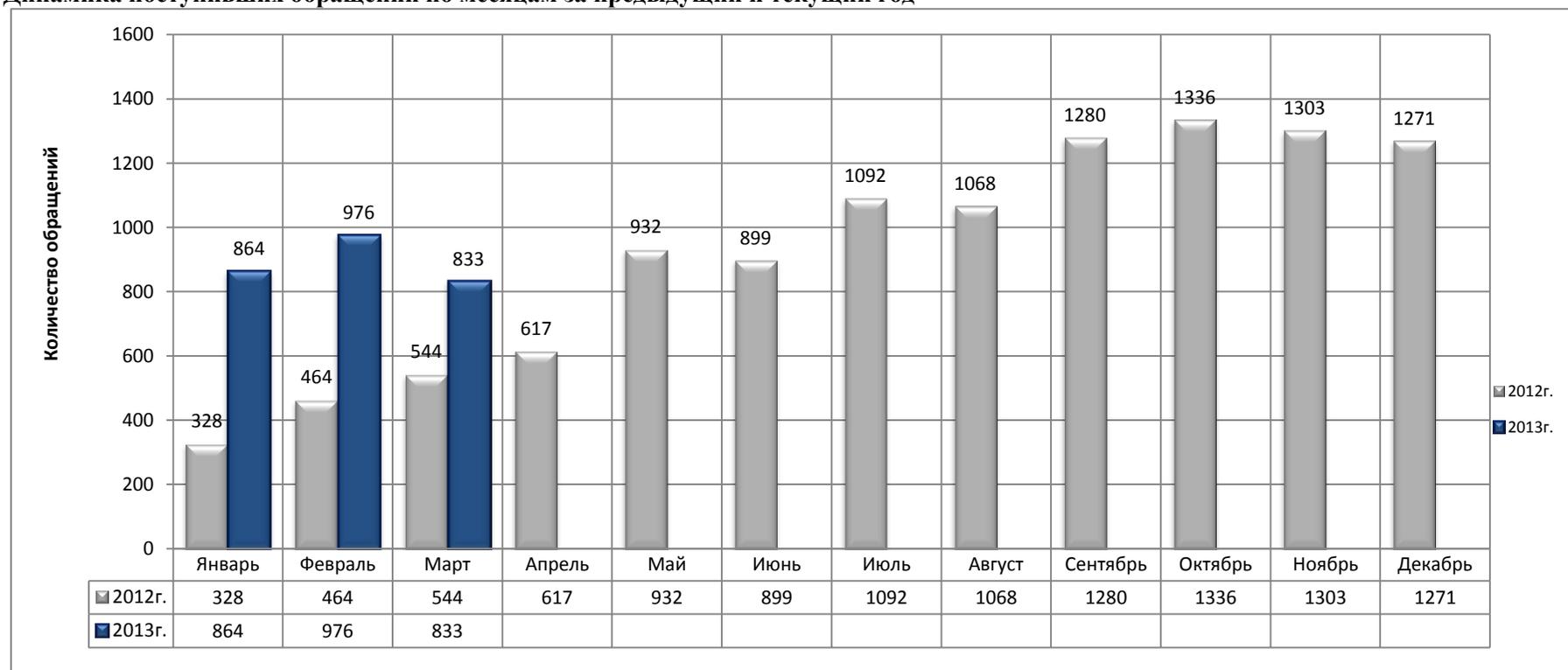


Таблица 2

Динамика поступивших обращений по категориям текущего года

№п/п	Категория обращения	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Жалоба	18	6	10	34													34
2	Консультация	220	446	389	1055													1055
3	Заявка на основные услуги:	115	99	116	330													330
3.1	заявка на ТП	85	77	106	268													268
3.2	заявление на переоформление (перераспределение) мощности	0	0	0	0													0
3.3	заявление о восстановлении ранее выданных ТУ	30	22	10	62													62
3.4	заявление на продление ТУ для ТТП	0	0	0	0													0
3.5	заявление на заключение договора оказания услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0													0
4	Заявка на дополнительные услуги:	290	222	178	690													690
4.1	заявка на платные услуги	165	129	33	327													327
4.2	заявка на прочие услуги	0	1	6	7													7
4.3	заявка на услуги по приборам учета	125	92	139	356													356
5	Приём документов	35	31	14	80													80
6	Выдача документов	184	167	123	474													474
7	Сообщение о хищении	2	5	3	10													10
8	Отзыв потребителя о деятельности компании	0	0	0	0													0
9	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0	0	0													0
	Итого	864	976	833	2673	0	2673											

Диаграмма 2.1.

Динамика жалоб

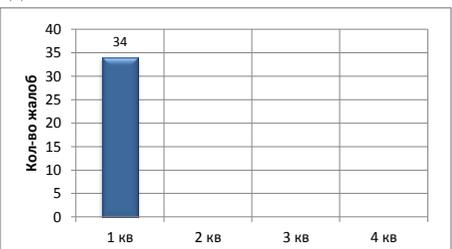


Диаграмма 2.2.

Динамика консультаций

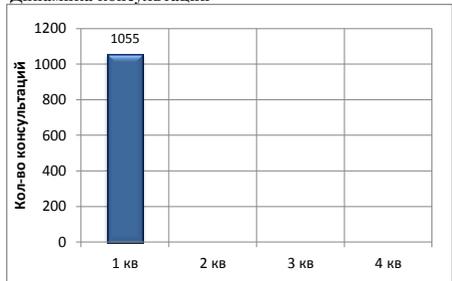


Диаграмма 2.3

Динамика заявок на ТП



Диаграмма 2.4

Динамика заявок на услуги по приборам учета

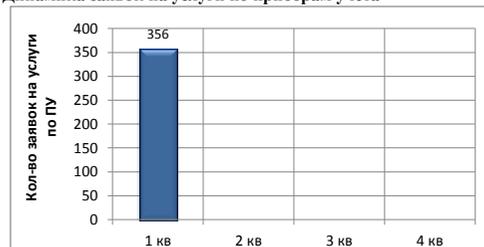


Таблица 3
Распределение поступивших обращений по категориям

№п/п	Категория обращения	Количество обращений														Итого		
		январь	февраль	март	1 кв.	апрель	май	июнь	2 кв.	июль	август	сентябрь	3 кв.	октябрь	ноябрь		декабрь	4 кв.
1	Жалоба	18	6	10	34													34
2	Консультации	220	446	389	1055													1055
3	Заявка на основные услуги:	115	99	116	330													330
3.1	заявка на ТП	85	77	106	268													268
3.2	заявление на переоформление (перераспределение) мощности	0	0	0	0													0
3.3	заявление о восстановлении ранее выданных ТУ	30	22	10	62													62
3.4	заявление на продление ТУ для ТП	0	0	0	0													0
3.5	заявление на заключение договора оказания услуг по передаче э/э	0	0	0	0													0
4	Заявка на дополнительные услуги:	290	222	178	690													690
4.1	заявка на платные услуги	165	129	33	327													327
4.2	заявка на прочие услуги	0	1	6	7													7
4.3	заявка на услуги по приборам учета	125	92	139	356													356
5	Приём документов	35	31	14	80													80
6	Выдача документов	184	167	123	474													474
7	Сообщение о хищении	2	5	3	10													1
8	Отзыв потребителя	0	0	0	0													0
9	Предложение потребителя	0	0	0	0													0
	Итого	864	976	833	2673	0	2673											

Диаграмма 3.1
Распределение поступивших обращений по категориям за 1 квартал

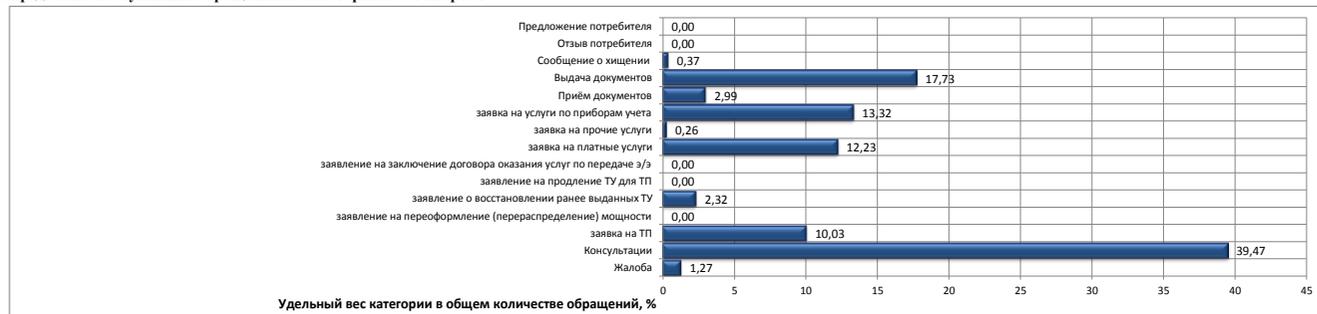


Диаграмма 3.2
Распределение поступивших обращений по категориям за 2 квартал

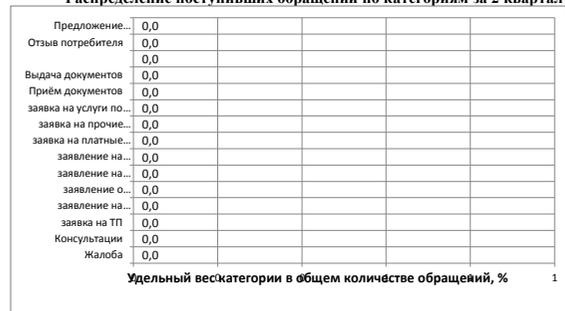


Диаграмма 3.3
Распределение поступивших обращений по категориям за 3 квартал

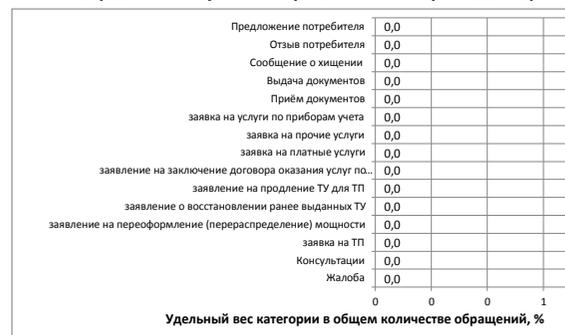


Диаграмма 3.4
Распределение поступивших обращений по категориям за 4 квартал



Таблица 4

Распределение и динамика поступивших обращений по канал коммуникации, шт.

№п/п	Канал поступления обращения	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Очные обращения	737	610	534	1881													1881
2	Заочные обращения:	127	366	299	792													792
2.1	Канцелярия	0	0	0	0													0
2.2	Телефонный звонок	127	363	299	789													789
2.3	Интернет-приемная/Личный кабинет/On line консультации/E-mail	0	3	0	3													3
	Итого	864	976	833	2673	0	2673											

Диаграмма 4.1

Распределение обращений по каналам коммуникации в 1 квартале, %



Диаграмма 4.2

Распределение обращений по каналам коммуникации во 2 квартале, %



Диаграмма 4.3

Распределение обращений по каналам коммуникации в 3 квартале, %

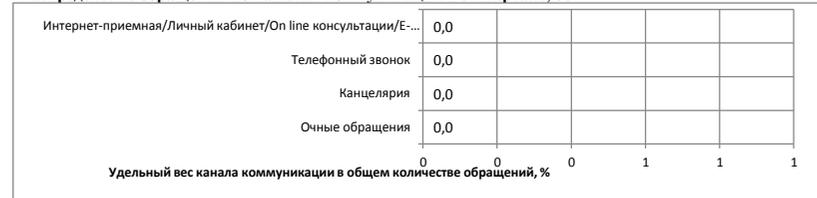


Диаграмма 4.4

Распределение обращений по каналам коммуникации в 4 квартале, %



Таблица 5
Распределение и динамика поступивших обращений по тематикам, шт.

№п/п	Тематика обращений	Количество обращений												Итого				
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв		октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв
1	Технологическое присоединение	580	478	445	1503													1503
1.1	Присоединение вводы вводимых	137	119	188	444													444
1.2	Присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств с увеличением	27	36	27	90													90
1.3	Присоединение в отношении ранее присоединенных энергопринимающих устройств без увеличения	1	0	2	3													3
1.4	Перераспределение мощности	0	0	0	0													0
1.5	Восстановление ранее выданных документов по технологическому присоединению (дубликаты ТУ,	70	37	18	125													125
1.6	Продление или изменение технических условий	4	3	1	8													8
1.7	Исполнение договора об осуществлении технологического присоединения	16	18	5	39													39
1.8	Плата за технологическое присоединение	148	98	22	268													268
1.9	Документы по технологическому присоединению	172	166	182	520													520
1.10	Возврат денежных средств	0	0	0	0													0
1.11	Выдача документов по технологическому присоединению (ТУ, актов, разрешений) при смене	0	0	0	0													0
1.12	Выдача информации по присоединению объекта капитального строительства	0	0	0	0													0
1.13	Прочие вопросы по технологическому	5	1	0	6													6
2	Передача электрической энергии	37	32	34	103													103
2.1	Качество электрической энергии	21	6	11	38													38
2.2	Заключение договоров об оказании услуг по передаче	0	0	0	0													0
2.3	Безучетное/бездоговорное потребление электрической	2	7	3	12													12
2.4	Хищение объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0													0
2.5	Акты безучетного/ бездоговорного потребления	1	0	0	1													1
2.6	Материальный ущерб	0	0	14	14													14
2.7	Оплата электроэнергии	5	14	3	22													22
2.8	Тарифы, льготы на электроэнергию	4	5	3	12													12
2.9	Прочие вопросы по передаче электроэнергии	4	0	0	4													4
3	Отключение электрической энергии	37	196	93	326													326
3.1	Аварийное отключение	20	152	57	229													229
3.2	Аварийно-экстренное отключение	2	0	0	2													2
3.3	Плановое отключение	6	26	21	53													53
3.4	Ограничение (прекращение) восстановления подачи электроэнергии по заявке энергопотребителя	5	15	6	26													26
3.5	Прочие вопросы по отключению электроэнергии	4	3	9	16													16
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	0	11	9	20													20
4.1	Обслуживание ЛЭП, ТП (в том числе замена ремонт опор, замена провода, изоляторов, и т.д.)	0	10	9	19													19
4.2	Расчетка трасс ЛЭП	0	0	0	0													0
4.3	Согласование графиков вывoda оборудования из эксплуатации	0	0	0	0													0
4.4	Прочие вопросы технического обслуживания	0	1	0	1													1
5	Коммерческий учет электроэнергии	160	136	184	480													480
5.1	Установка/замена приборов учета электрической	14	8	8	30													30
5.2	Ремонт приборов учета электрической энергии	2	2	2	6													6
5.3	Пломбировка/разрешение на снятие пломбировки	137	104	158	399													399
5.4	Обслуживание приборов учета	0	1	1	2													2
5.5	Сверка показаний приборов учета	4	11	12	27													27
5.6	Система АИИС КУЭ	0	0	0	0													0
5.7	Обслуживание АИИС КУЭ	0	0	0	0													0
5.8	Оплата услуг	0	9	3	12													12
5.9	Прочие вопросы коммерческого учета	3	1	0	4													4
6	Дополнительные услуги	41	71	27	139													139
6.1	Изменение топологии сетей (снятие ограничения по секциям, вольтам)	0	0	0	0													0
6.2	Информация о деятельности компании-участника	0	0	0	0													0
6.3	Пользование/уличное освещение	0	4	1	5													5
6.4	Проектные/электромонтажные работы	1	0	0	1													1
6.5	Сопровождение заявки на технологическое	0	0	0	0													0
6.6	Оплата дополнительных услуг	37	67	26	130													130
6.7	Прочие вопросы по дополнительным услугам	3	0	0	3													3
7	Качество обслуживания	0	0	1	1													1
7.1	Обслуживание на площадках ЦОК	0	0	0	0													0
7.2	Обслуживание call-центров	0	0	0	0													0
7.3	Интерактивное обслуживание	0	0	0	0													0
7.4	Обслуживание профильными подразделениями	0	0	1	1													1
7.5	Неправомерные действия или бездействия со стороны сотрудника при оказании услуг	0	0	0	0													0
7.6	Организация системы обслуживания	0	0	0	0													0
7.7	Раскрытие информации (информирование)	0	0	0	0													0
7.8	Соблюдение конфиденциальности персональных	0	0	0	0													0
7.9	Прочие вопросы по качеству обслуживания	0	0	0	0													0
8	Контактная информация	8	24	20	52													52
8.1	Контактная информация структурных подразделений	6	24	20	50													50
8.2	Контактная информация организаций, работающих в сфере энергетики	2	0	0	2													2
9	Прочее	1	28	20	49													49
Итого		864	976	833	2673	0	2673											

Диаграмма 5.1
Распределение обращений по тематикам за 1 квартал, %



Диаграмма 5.2
Распределение обращений по тематикам за 2 квартал, %



Диаграмма 5.3
Распределение обращений по тематикам за 3 квартал, %



Диаграмма 5.4
Распределение обращений по тематикам за 4 квартал, %



Таблица 6

Распределение и динамика обращений по срокам исполнения, шт.

№п/п	Выполнено в срок	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	В работе	0	0	0	0													0
2	Выполнено в срок	864	976	833	2673													2673
3	Просрочено	0	0	0	0													0
	Итого	864	976	833	2673	0	2673											

Диаграмма 6.1

Распределение обращений по срокам исполнения за 1 квартал, %



Диаграмма 6.2

Распределение обращений по срокам исполнения за 2 квартал, %



Диаграмма 6.3

Распределение обращений по срокам исполнения за 3 квартал, %



Диаграмма 6.4

Распределение обращений по срокам исполнения за 4 квартал, %



II. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Таблица 8

Распределение жалоб по тематикам обращений, %

№п/п	Тематика жалоб	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Технологическое присоединение	0	0	0	0													0
1.1	Присоединение впервые вводимых энергопринимающих устройств	0	0	0	0													0
1.2	Присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств с увеличением	0	0	0	0													0
1.3	Присоединение в отключенном ранее присоединенных энергопринимающих устройств без увеличения	0	0	0	0													0
1.4	Перераспределение мощностей	0	0	0	0													0
1.5	Восстановление ранее выданных документов по технологическому присоединению (дубликаты ТУ,	0	0	0	0													0
1.6	Продление или изменение технических условий	0	0	0	0													0
1.7	Исполнение договора об осуществлении технологического присоединения	0	0	0	0													0
1.8	Плата за технологическое присоединение	0	0	0	0													0
1.9	Документы по технологическому присоединению (договор, ТУ, акты)	0	0	0	0													0
1.10	Выявка денежных средств	0	0	0	0													0
1.11	Выдача документов по технологическому присоединению (ТУ, актов, разрешений) при смене	0	0	0	0													0
1.12	Выдача информации по присоединению объекта капитального строительства	0	0	0	0													0
1.13	Прочие вопросы по технологическому	0	0	0	0													0
2	Передача электрической энергии	17	6	9	32													32
2.1	Качество электрической энергии	17	6	9	32													32
2.2	Заключение договоров об оказании услуг по передаче электроэнергии	0	0	0	0													0
2.3	Безучетное/бездоговорное потребление электрической энергии	0	0	0	0													0
2.4	Хищение объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0													0
2.5	Акты (безучетного) бездоговорного потребления электроэнергии	0	0	0	0													0
2.6	Материальный ущерб	0	0	0	0													0
2.7	Оплата электроэнергии	0	0	0	0													0
2.8	Тарифы, льготы на электроэнергию	0	0	0	0													0
2.9	Прочие вопросы по передаче электроэнергии	0	0	0	0													0
3	Отключение электрической энергии	1	0	0	1													1
3.1	Аварийное отключение	1	0	0	1													1
3.2	Аварийно-жестрое отключение	0	0	0	0													0
3.3	Плановое отключение	0	0	0	0													0
3.4	Ограничение (прерывание) восстановления подачи электроэнергии по заявке энергосбытовой	0	0	0	0													0
3.5	Прочие вопросы по отключению электроэнергии	0	0	0	0													0
4	Техническое обслуживание электротехнических объектов	0	0	0	0													0
4.1	Обслуживание ЛЭП, ТП (в том числе замена/ремонт опор, замена проводов, изоляторов, и т.д.)	0	0	0	0													0
4.2	Расчетка трасс ЛЭП	0	0	0	0													0
4.3	Согласование графиков вывода оборудования из эксплуатации	0	0	0	0													0
4.4	Прочие вопросы технического обслуживания	0	0	0	0													0
5	Коммерческий учет электроэнергии	0	0	0	0													0
5.1	Установка/замена приборов учета электрической	0	0	0	0													0
5.2	Ремонт приборов учета электрической энергии	0	0	0	0													0
5.3	Пломбировка/разрешение на снятие пломбировки приборов учета	0	0	0	0													0
5.4	Обслуживание приборов учета	0	0	0	0													0
5.5	Сверка показаний приборов учета	0	0	0	0													0
5.6	Система АИИС КУЭ	0	0	0	0													0
5.7	Обслуживание АИИС КУЭ	0	0	0	0													0
5.8	Оплата услуг	0	0	0	0													0
5.9	Прочие вопросы коммерческого учета	0	0	0	0													0
6	Дополнительные услуги	0	0	0	0													0
6.1	Изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию)	0	0	0	0													0
6.2	Информация о деятельности компании-участника	0	0	0	0													0
6.3	Пользовательское освещение	0	0	0	0													0
6.4	Проектные/электромонтажные работы	0	0	0	0													0
6.5	Сопровождение заявки на технологическое присоединение	0	0	0	0													0
6.6	Оплата дополнительных услуг	0	0	0	0													0
6.7	Прочие вопросы по дополнительным услугам	0	0	0	0													0
7	Качество обслуживания	0	0	1	1													1
7.1	Обслуживание на площадках ЦОК	0	0	0	0													0
7.2	Обслуживание call-центром	0	0	0	0													0
7.3	Интерактивное обслуживание	0	0	0	0													0
7.4	Обслуживание профильными подразделениями	0	0	1	1													1
7.5	Неправомерные действия или бездействия со стороны сотрудника при оказании услуг	0	0	0	0													0
7.6	Организация системы обслуживания	0	0	0	0													0
7.7	Раскрытие информации (информирование)	0	0	0	0													0
7.8	Соблюдение конфиденциальности персональных данных потребителей	0	0	0	0													0
7.9	Прочие вопросы по качеству обслуживания	0	0	0	0													0
8	Контактная информация	0	0	0	0													0
8.1	Контактная информация структурных подразделений	0	0	0	0													0
8.2	Контактная информация организаций, работающих в сфере энергетике	0	0	0	0													0
9	Прочее	0	0	0	0													0
Итого		18	6	10	34													34

Диаграмма 7.1

Распределение жалоб по тематикам за 1 квартал, %



Диаграмма 7.3

Распределение жалоб по тематикам за 3 квартал, %

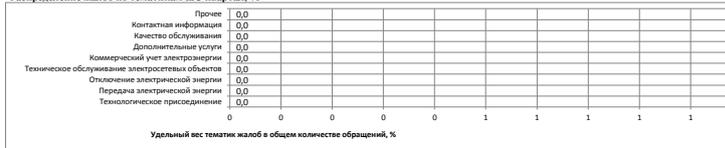


Диаграмма 7.2

Распределение жалоб по тематикам за 2 квартал, %

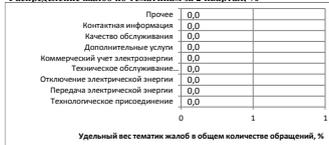


Диаграмма 7.4

Распределение жалоб по тематикам за 4 квартал, %

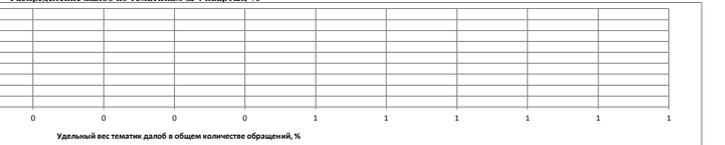


Таблица 9

Характеристика жалоб на технологическое присоединение, шт.

№п/п	Характеристика жалоб на ТП	Кол-во обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Всего на этапе рассмотрения заявки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Всего на этапе заключения договора ТП и подготовки ТУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1	срок подготовки и направления проекта договора и ТУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	отказ от заключения договора	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	срок рассмотрения мотивированного отказа заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	условия договора, из них	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.1	размер платы за ТП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.2	сроки исполнения обязательств РСК	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.3	распределение обязательств по ТУ между РСК и заявителем	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.4	на прочие условия договора	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Всего на этапе исполнения договора ТП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	срок исполнения мероприятий РСК по договору	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	документы по ТП (акт о ТП и акт РБПнЭО)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	возврат денежных средств	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Диаграмма 8.1

Распределение жалоб на ТП за 1 квартал, %

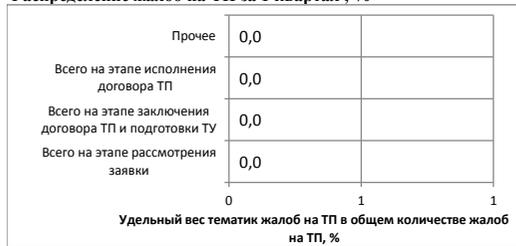


Диаграмма 8.3

Распределение жалоб на ТП за 3 квартал, %



Диаграмма 8.2

Распределение жалоб на ТП за 2 квартал, %



Диаграмма 8.4

Распределение жалоб на ТП за 4 квартал, %



Таблица 10

Распределение поступивших жалоб по результатам обработки, шт.

№п/п	Результат обработки жалоб	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Неправомерная жалоба	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	Передана на рассмотрение сторонней организации	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	Правомерная жалоба, решена в пользу Клиента	17	6	8	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
4	Правомерная жалоба, решена не в пользу Клиента	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого	18	6	10	34	0	34											

Диаграмма 9.1

Распределение жалоб по результатам обработки за 1 квартал, %



Диаграмма 9.3

Распределение жалоб по результатам обработки за 3 квартал, %



Диаграмма 9.2

Распределение жалоб по результатам обработки за 2 квартал, %

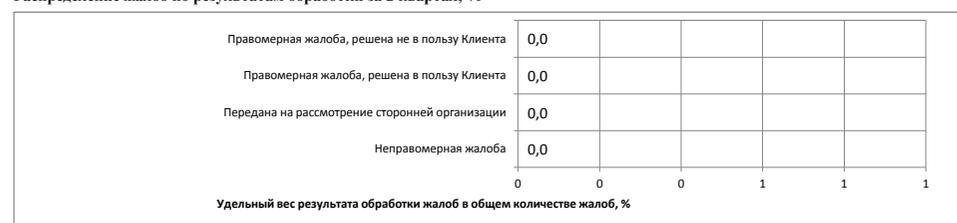


Диаграмма 9.4

Распределение жалоб по результатам обработки за 4 квартал, %

