**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО «СК Алтайкрайэнерго» за 2023 год**

**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 пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.**

Анализ информации о качестве обслуживания потребителей услуг АО «СК Алтайкрайэнерго» в 2023 году показал:

- зарегистрировано всего 13 345 обращений;

- из них максимальное число обращений поступило посредством телефонной связи – 4 664 и составило 34,95% от общего количества обращений. Приоритетный выбор потребителями такой формы обслуживания обусловлен ее доступностью. Кроме этого, специалистами АО «СК Алтайкрайэнерго» проведена оптимизация горячей линии, что позволило повысить качество сервиса и улучшить обслуживание.

Категория обращений, в которой поступило наибольшее число вопросов от потребителей - осуществление технологического присоединения. В ней по всем формам обслуживания (очная, заочная, электронная и письменная) зарегистрировано 3 423 обращения.

Наибольшее число обращений, содержащих жалобу, поступило в письменной форме – 138 (0,03% от общего числа потребителей). Максимальное число составили вопросы оказания услуг по передаче электрической энергии - 70, в части качества электрической энергии – 49. Незначительное увеличение жалоб (7,7 %) в сравнении с 2022 годом обусловлено массовыми отключениями электроснабжения при проведении аварийно-восстановительных работ после мощного урагана в ноябре 2023 года.

В 2023 году всего заявок на оказание услуг зарегистрировано 5 859, наибольшее их количество составили заявки по технологическому присоединению – 2895, из них по электронной форме – 2873.

Все обращения рассмотрены, проанализированы их причины, проведены мероприятия в соответствии с принятыми решениями, о которых сообщено обратившимся лицам.