



Выручка ОАО «МРСК Урала» по итогам 2022 г. по направлению развития наружного освещения, млн рублей

Услуга	2021	2022	2022/2021
Оперативно-техническое обслуживание сетей наружного освещения	0,8	1	48%
Ремонтно-эксплуатационное обслуживание сетей наружного освещения	8	14	94%
Строительно-монтажные работы по устройству электрических сетей наружного освещения («Организация сетей наружного освещения», пакетная услуга)	12	32	169%

Рост выручки связан с заключением контрактов в 2022 г. по реализации услуг по направлению СМР, ТО и РЭО наружного освещения, со сроком реализации в последующие периоды:

- ТО наружного освещения на региональных дорогах (Пермский край, ООО «Стройград плюс», 75 млн рублей)
- Энергосервисный контракт (Пермь, МБУ «Благоустройство», 11 млн рублей)

В ОАО «МРСК Урала» установлены следующие финансово-экономические показатели деятельности по реализации дополнительных (нетарифных) услуг на период 2023–2027 гг., млн рублей

Наименование показателя	2021 Факт	2022 Факт	Целевые показатели				
			2023	2024	2025	2026	2027
Выручка	610	1 745	1 518	1 880	2 438	4 182	4 841
Чистая прибыль	153	167	165	238	301	506	585

Взаимодействие с потребителями

Основные формы и сервисы взаимодействия с клиентами:

- Очная форма: прием клиентов в офисах обслуживания.
- Заочная форма (интерактивные каналы, почтовое отправление, контактный центр (телефонная связь)).

Ежегодно наблюдается увеличение количества обращений в адрес Общества через интерактивные каналы. Так, в 2022 году поступило 228 671 интерактивных обращений, что на 6% больше чем в 2021 году.

Структура обращений по каналам, шт.

Канал	2020	2021	2022	2022/2021, %
Очные обращения	12 644	22 161	44 923	2,03%
Через контактный центр	172 212	280 905	224 432	0,80%
Почтой	6 771	12 295	5 363	0,44%
Через интерактивные сервисы	170 220	194 449	203 886	1,05%
Прочее	13 996	22 364	24 785	1,11%

В 2022 году поступило 503 389 обращений, из них 81 557 заявок на оказание услуг, рост обращений в сравнении 2021 годом составляет 5%. Основная доля приходится на обращения по вопросам технологического присоединения к электрическим сетям (52%), отключений электроэнергии (25%) и коммерческого учета (11%).

Обращения	2020	2021	2022	2022/2021
Общее количество обращений, шт.	375 843	532 174	503 389	95%
Доля обращений на ненадлежащее качество услуг (жалобы от общего числа обращений), %	0,7	1,82	3,1	170%

За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования.

В 2022 году проводилось периодическое анкетирование клиентов по качеству оказываемых услуг Обществом. Средняя оценка качества обслуживания за 2022 год составила (по 5-ти балльной системе): в контактном центре — 4,4, в офисах обслуживания — 4,7, ответы на обращения — 3,6