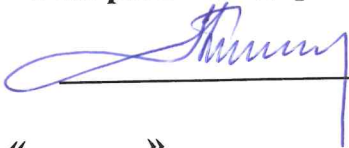




УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АО «ДРСК»


_____ **А.В. Бакай**

« _____ » _____ **2023 г.**

ОТЧЕТ

**О работе с потребителями в Акционерном обществе
«Дальневосточная распределительная сетевая компания»
за 2022 год**

Содержание

1.	Анализ работы с жалобами и обращениями потребителей в филиалах	3
1.1.	Общая информация.....	3
1.2.	Анализ статистики по жалобам и обращениям.....	3
2.	Оценка уровня удовлетворённости потребителей	9
2.1.	Оценка уровня удовлетворенности потребителей – физических лиц качеством поставляемой электроэнергии.....	9
2.2.	Оценка уровня удовлетворенности потребителей – физических лиц качеством выполненных работ по устранению аварийного состояния объектов ЭСК.	11
3.	Взаимодействие с потребителями через контакт-центр.....	13

1. Анализ работы с жалобами и обращениями потребителей в филиалах

1.1. Общая информация

Работа с жалобами и обращениями потребителей в АО «ДРСК» регламентируется требованиями *Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (утв. Приказом Минэнерго РФ от 15 апреля 2014 г. № 186)* и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.

В целях повышения качества обслуживания потребителей в 2022 г.:

- учетная система АО «ДРСК» по технологическому присоединению интегрирована с единым Порталом государственных услуг;
- в 1С Документооборот внесены изменения в алгоритм работы с жалобами на аварийное состояние объектов ЭСК (в настоящее время проходит тестирование);
- в NAUMEN Nauphone отстроена функция приема голосовых сообщений от потребителей в вечернее и ночное время, а также в момент загруженности всех операторов;
- в рамках взаимодействия с единым контакт-центром ПАО ДЭК протестирован и введен в работу голосовой помощник по приему обращений потребителей в периоды массовых аварийных отключений.

1.2. Анализ статистики по жалобам и обращениям

Всего по АО «ДРСК» в 2022 принято и рассмотрено 58185 вопросов потребителей, это на 32% больше, чем 2021 г. В их числе:

- 41603 звонков по телефону горячей линии, (+44%)
- 569 обращений в интернет-приемную
- 19688 жалоб и заявок, оформленных в 1С Документооборот исполнительного аппарата и филиалов (в том числе оформленных через контакт-центр 3675)

Жалобы и заявки, зарегистрированные в 1С Документооборот, поступают по разным каналам связи: горячая линия, телефоны отделов и служб, письменные обращения посредством почтовой связи, обращения по электронной почте, личные обращения.

В 2022 г количество жалоб увеличилось на 22%, заявок на 11%. При этом увеличилось и количество обоснованных жалоб, в 2022 г -79 % (в 2021 – 68%); обоснованных заявок в 2022 году 92% (в 2021 г – 89%).

Количество некорректно обработанных обращений (не выбрана обоснованность) - 1% от общего количества и жалоб, и заявок, в 2021 году этот показатель был 4%. При этом наибольшее количество некорректно обработанных жалоб так же, как и в прошлом году, по вопросам эксплуатации объектов электросетевого комплекса и по вопросам качества электроэнергии.

Количество повторных жалоб за 2022 год по сравнению с 2021 г увеличилась на 40%: 117 шт. в 2021 г. и 164 шт. в 2022 г. При этом наибольшее количество повторных жалоб связано с вопросами технологического присоединения (60 шт.) и с вопросами эксплуатации объектов электросетевого комплекса (46 шт.)

Динамика изменений количества оформленных в 1С жалоб и заявок за 2021-2022 г отражена в таблице 1.

**Динамика обращений потребителей в адрес АО «ДРСК»
(по данным 1С Документооборот) в 2021-2022 г**

Таблица 1

Категории обращений потребителей	2021	2022
Всего обращений потребителей, в том числе:	17189	19688
Оказание услуг по передаче э/энергии	1023	888
Качество электроэнергии	1927	2008
Осуществление технологического присоединения	1632	3337
Коммерческий учет э/энергии	8742	9200
Качество обслуживания	244	191
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	2801	3157
Об оказании помощи	98	83
Прочее	527	390
Отключения электроэнергии	178	381
Оказание дополнительных услуг	17	53
Жалоба	5112	6251
Оказание услуг по передаче э/энергии	194	74
Качество электроэнергии	1918	2008
Осуществление технологического присоединения	629	1647
Коммерческий учет э/энергии	60	55
Качество обслуживания	234	176
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1834	1957
Об оказании помощи	100	-
Прочее		57
Отключения электроэнергии	141	277
Заявка	12077	13437
Оказание услуг по передаче э/энергии	830	814
Качество электроэнергии	10	-
Осуществление технологического присоединения	1007	1690
Коммерческий учет э/энергии	8711	9145
Качество обслуживания	10	15
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	976	1200
Об оказании помощи	96	83
Прочее	384	333
Отключения электроэнергии	36	104
Оказание дополнительных услуг	17	53

Информация по количеству обращений в адрес АО «ДРСК», без учета обращений по телефону горячей линии, отражена в таблице 2.

**Статистика обращений потребителей в адрес АО «ДРСК» по данным 1С Документооборот за 2022 г
(без учета обращений по телефону горячей линии)**

Таблица 2

Категории обращений потребителей	Очная форма	Заочная форма, телефон	Электронная форма, интернет	Письменная форма, почтовой связи	Прочее	Итого	Повторное	Обоснованные	Необоснованный	Не отработано
Всего обращений потребителей, в том числе:	5117	7433	5724	801	613	19688	199	17335	2138	215
Оказание услуг по передаче э/энергии	309	12	535	24	8	888	2	803	78	7
Качество э/энергии	417	377	1074	117	23	2008	39	1465	479	64
Осуществление технологического присоединения	868	1277	999	154	39	3337	63	2766	560	11
Коммерческий учет э/энергии	1902	5239	1541	94	424	9200	15	8841	354	5
Качество обслуживания	31	52	92	16	0	191	15	104	83	4
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1367	406	1004	274	106	3157	62	2683	364	110
Об оказании помощи	33	0	40	8	2	83	0	64	19	0
Прочее	106	0	190	92	2	390	1	277	106	7
Отключение электроэнергии	69	70	218	18	6	381	2	288	89	4
Оказание дополнительных услуг	15	0	31	4	3	53	0	44	6	3
Жалоба	1363	1956	2291	502	138	6251	164	4917	1174	159
Оказание услуг по передаче э/энергии	19	1	47	6	1	74	1	46	26	2
Качество э/энергии	417	377	1074	117	23	2008	39	1465	479	64
Осуществление технологического присоединения	80	1118	356	77	16	1647	60	1403	237	7
Коммерческий учет э/энергии	10	16	23	4	2	55	1	30	25	0
Качество обслуживания	31	48	82	15	0	176	15	92	82	2



Категории обращений потребителей	Очная форма	Заочная форма, телефон	Электронная форма, интернет	Письменная форма, почтовой связи	Прочее	Итого	Повторное	Обоснованные	Необоснованный	Не отработано
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	776	326	537	227	91	1957	46	1675	203	79
Прочее	7	0	12	38	0	57	1	18	38	1
Отключение электроэнергии	24	70	160	18	5	277	1	188	85	4
Заявка	3754	5477	3433	299	475	13437	35	12418	964	56
Оказание услуг по передаче э/энергии	290	11	488	18	7	814	1	757	52	5
Качество э/энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Осуществление технологического присоединения	788	159	643	77	23	1690	3	1363	323	4
Коммерческий учет э/энергии	1892	5223	1518	90	422	9145	14	8811	329	5
Качество обслуживания	0	4	10	1	0	15	0	12	1	2
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	591	80	467	47	15	1200	16	1008	161	31
Об оказании помощи	33	0	40	8	2	83	0	64	19	0
Прочее	99	0	178	54	2	333	0	259	68	6
Отключение электроэнергии	45	0	58	0	1	104	1	100	4	0
Оказание дополнительных услуг	15	0	31	4	3	53	0	44	6	3

Информация о количестве повторных жалоб, количестве обоснованных и не отработанных жалоб, а так же распределение жалоб по темам в разрезе филиалов представлена в таблицах 3 и 4.

Количество жалоб по филиалам за 2022 г., шт.

Таблица 3

	Всего жалоб	Повторные	Обоснованные	Не отработаны (обоснованность не выбрана)
ИА	2091	90	1817	8
Амурские ЭС	818	16	583	
Хабаровские ЭС	514	7	306	
Приморские ЭС	2468	50	1905	151
Электрические сети ЕАО	241	1	197	-
Южно-Якутские ЭС	119	-	109	-
ИТОГО	6251	164	4917	159

Наибольшее количество обоснованных жалоб в Приморском филиале – 1905 шт., на втором месте Амурские электрические сети – 583 шт., на третьем – Хабаровский филиал – 306 шт. Среди общего количества некорректно отработанных обращений в Приморском филиале 75 жалоб касаются вопросов эксплуатации объектов электросетевого комплекса и 61 жалоба – вопросов качества электроэнергии.

Распределение жалоб по темам и филиалам в 2022 г., шт.

Таблица 4

Виды жалоб	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	ИТОГО
Оказание услуг по передаче электрической энергии		16	19	34	1	4	74
Отключения электроэнергии	86	23	70	80	15	3	277
Качество э/энергии	309	282	153	1134	102	28	2008
Осуществление технологического присоединения	1274	66	110	190	7		1647
Коммерческий учет э/энергии	23	18	6	6	1	1	55
Качество обслуживания	81	43	11	41			176
Техническое обслуживание объектов электросетевого комплекса	311	361	124	963	115	83	1957
Прочее	7	9	21	20	-		57
ВСЕГО	2091	818	514	2468	241	119	6251

Наибольшее количество жалоб связано с качеством электроэнергии – 32%, на втором месте – жалобы на аварийное состояние сетей, 31% и на третьем – жалобы, связанные с технологическим присоединением к сетям АО «ДРСК», 26%.

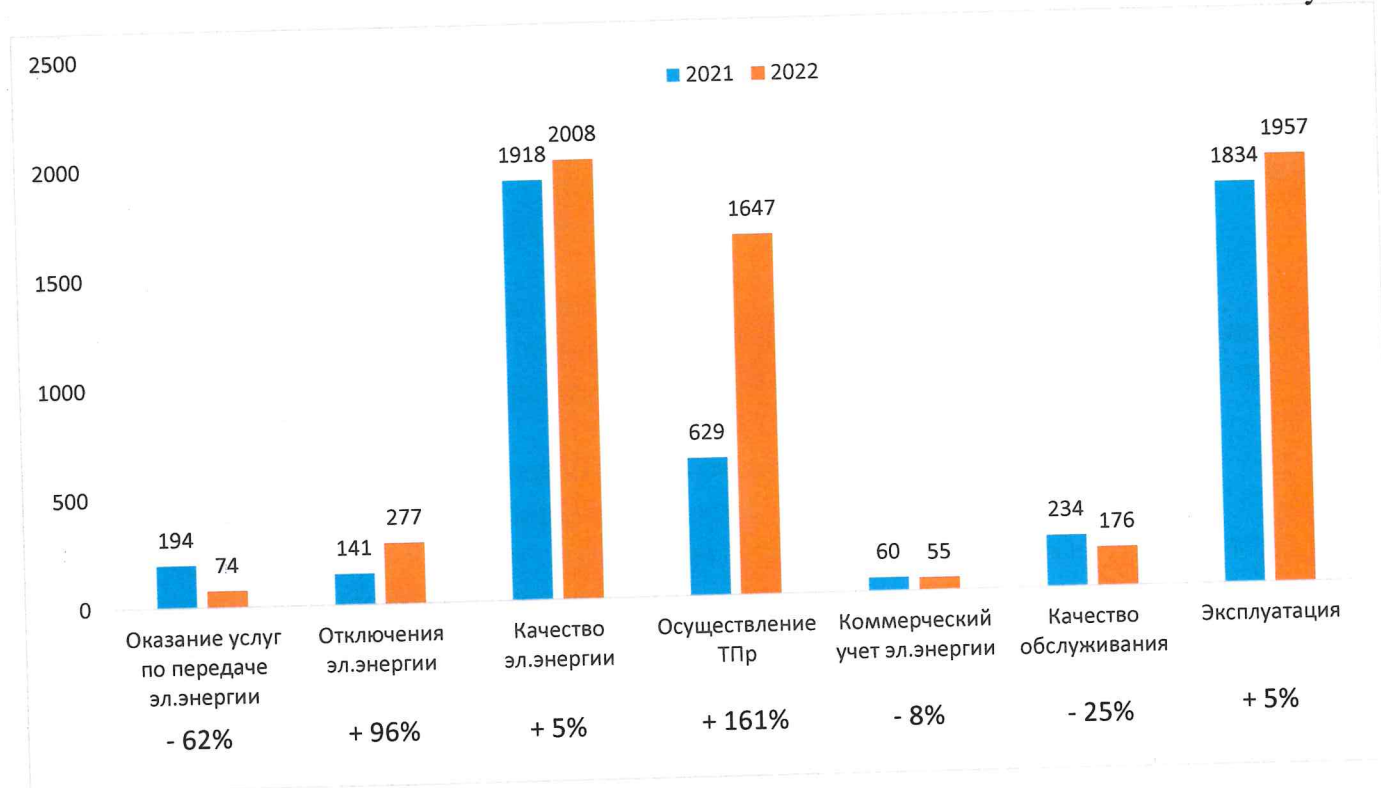
Динамика изменения количества жалоб по темам распределился таким образом:

- на 161% увеличилось количество жалоб по технологическому присоединению,
- на 96% увеличилось количество жалоб на частые отключения электроэнергии,
- на 7% увеличилось количество жалоб на аварийное состояние объектов ЭСК,
- на 5% увеличилось количество жалоб по вопросам качества электроэнергии,
- на 62 % - уменьшилось количество жалоб по вопросам оказания услуг по передаче электроэнергии*,
- на 25% уменьшилось количество жалоб на качество обслуживания (действия и бездействие персонала),
- на 8% уменьшилось количество жалоб по вопросам коммерческого учета электрической энергии.

Распределение жалоб по темам в сравнении за 2021-2022 год отражено на рисунке 1.

**Динамика распределения общего количества жалоб по темам
в сравнении за 2021-2022 гг., шт.**

Рисунок 1.



Количество заявок на оказание услуг в 2022 г – 13437, на 11% больше, чем в 2021 г. Наибольшее количество заявок – 68% от общего числа связаны с проверкой приборов учета, 12% - с оказанием услуг по технологическому присоединению и 9% - с вопросами эксплуатации объектов ЭСК. Большая часть заявок – 92% обоснованные.

2. Оценка уровня удовлетворённости потребителей

Оценка уровня удовлетворённости проводилась путем телефонного опроса потребителей, обратившихся в адрес АО «ДРСК» в течение 2022 года с жалобами на качество электроэнергии и с жалобами на аварийное состояние объектов электросетевого комплекса по данным программы 1С Документооборот.

Коэффициент уровня удовлетворенности потребителей рассчитывался исходя из оценки параметров услуги с учетом важности этого параметра для потребителя.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности

Таблица 5

№ п/п	Значение коэффициента удовлетворенности, %	Интерпретация значения
1	≥ 90	отличный
2	≥ 85	очень хороший
3	≥ 80	хороший
4	≥ 75	средний
5	≥ 70	вызывающий беспокойство
6	≥ 65	плохой

2.1. Оценка уровня удовлетворенности потребителей – физических лиц качеством поставляемой электроэнергии.

Потребителям для оценки предлагались следующие параметры:

- длительность ожидания обследования линии и/или проведения контрольных замеров;
- длительность периода времени, прошедшего с момента обращения до нормализации напряжения;
- профессиональная компетентность сотрудников АО «ДРСК»;
- корректность/дружелюбие сотрудников;
- наличие фактов порчи имущества по причине перепадов напряжения и/или нарушения электроснабжения;
- качество электроснабжения на момент проведения опроса;
- частота отключений электроэнергии.

Коэффициент уровня удовлетворенности потребителей-физических лиц, подключенных к сетям АО «ДРСК», качеством поставляемой электроэнергии в 2022 г составил **70,37%** (вызывающий беспокойство).

По сравнению с 2021 г в целом по ДРСК удовлетворенность качеством поставляемой электрической энергии увеличилась на 0,37%.

Коэффициент уровня удовлетворенности потребителей качеством поставляемой электрической энергии, 2022 г, %

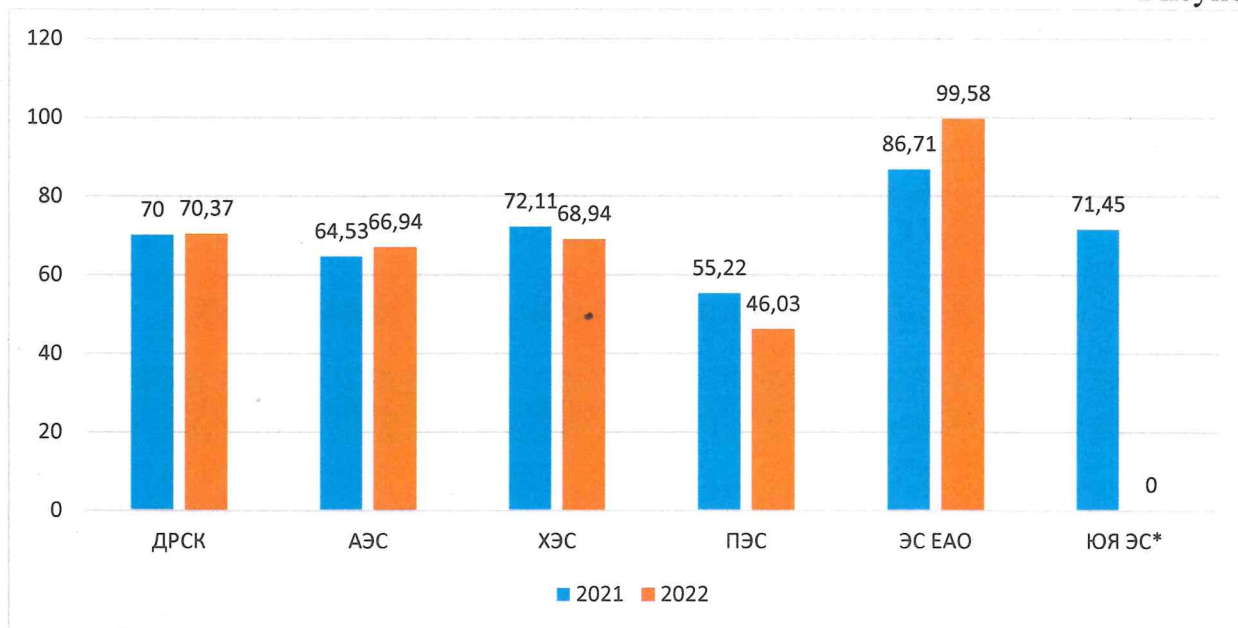
Таблица 6

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯЭС
Ку	70,37%	66,94%	68,94%	46,03%	99,58%	-

Динамика изменения коэффициента удовлетворенности потребителей в разрезе филиалов представлена на рисунке 2.

Динамика изменения коэффициента удовлетворенности потребителей качеством электрической энергии в разрезе филиалов за 2021-2022 год, %

Рисунок 2



*по филиалу ЮЯ ЭС коэффициент не определен, так как не удалось опросить потребителей (отказ)

Динамика соотношения оценки параметров и их важности для потребителей – отражены на рисунке 3.

Соотношение оценки параметров и их важности для потребителей, в целом по ДРСК, в баллах за 2022 г.

Рисунок 3



Сопоставление значений оценки и важности показывает, что ожидания потребителей не оправданы по всем параметрам услуги, и в большей степени – по параметру время ожидания полной нормализации напряжения и наличие фактов порчи имущества.

В процессе опроса потребители оставляли свои комментарии и замечания. Часть потребителей отмечали, что напряжение электроэнергии не было восстановлено на момент опроса (28% опрошенных), часть потребителей жаловались на бездействие со стороны ДРСК по факту жалобы (6%), почти треть потребителей отметили, что их полностью устраивает результат выполненных мероприятий по нормализации напряжения (29%). Сводная информация по комментариям их количеству отражена в таблице 7.

Информация по комментариям и замечаниям, 2022 г, %

Таблица 7

Варианты комментариев и замечаний	Доля от общего количества опрошенных потребителей
Напряжение не нормализовано до сих пор	28%
Некомпетентность сотрудников	3%
Бездействие со стороны ДРСК по факту жалобы	6%
Замечания по состоянию сетей	3%
Претензии по сгоревшей бытовой технике/оборудованию	7%
Частые отключения	1%
Всё устраивает	29%
Без комментариев	23%

2.2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей – физических лиц качеством выполненных работ по устранению аварийного состояния объектов ЭСК.

Для оценки уровня удовлетворенности качеством работ, выполненных для устранения аварийности объектов ЭСК, потребителям были предложены следующие параметры:

- результат устранения нарушений;
- сроки выполнения работ по устранению нарушений;
- состояние сетей (опор, линий электропередачи) на момент опроса;
- удобство подачи обращения на техническое состояние сетей;
- уровень безопасности электроснабжения после устранения нарушения.

Коэффициент уровня удовлетворенности потребителей-физических лиц качеством выполненных работ по устранению аварийного состояния сетей (опор, линий электропередачи) в 2022 г составил **63,84%** (плохой). Коэффициент уровня удовлетворенности в разрезе филиалов представлен в таблице 8:

Коэффициент уровня удовлетворенности потребителей-физических лиц качеством выполненных работ по устранению аварийного состояния объектов ЭСК в 2022 г, %

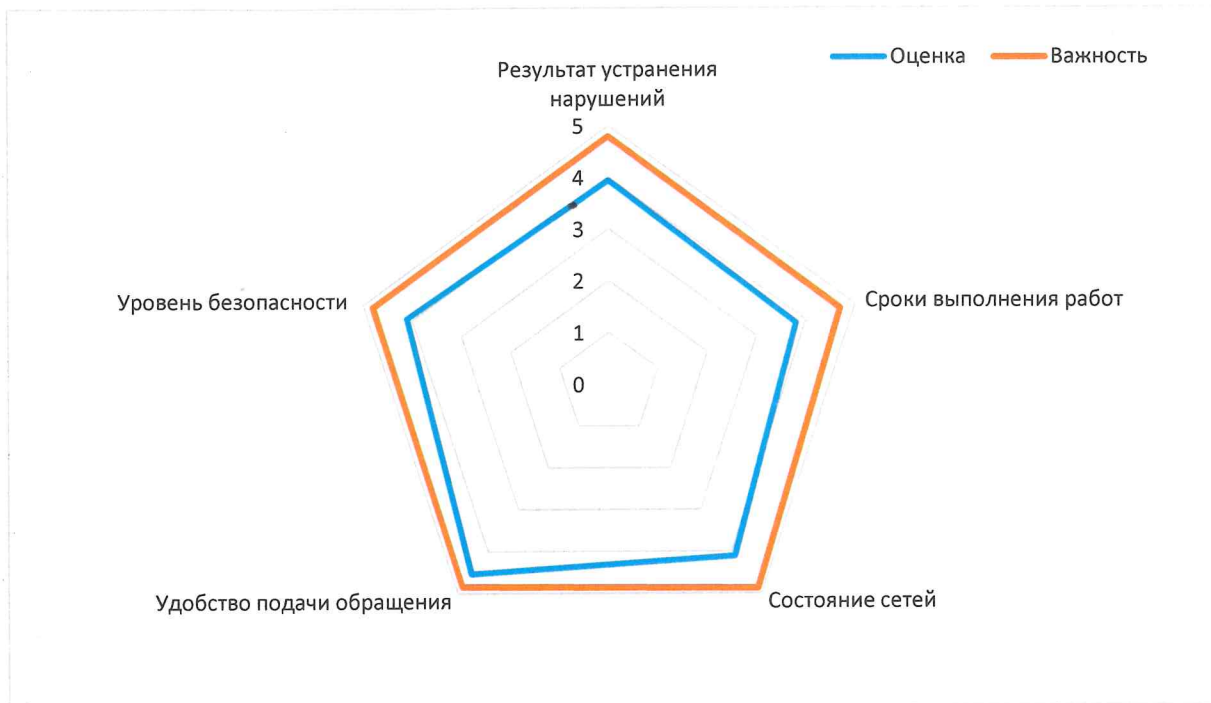
Таблица 8:

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Ку	63,84	66,12%	57,12%	51,57%	68,93%	75,5

Динамика соотношения оценки параметров и их важности для потребителей – отражены на рисунке 4.

**Соотношение оценки параметров и их важности для потребителей,
в целом по ДРСК, в баллах за 2022 г.**

Рисунок 4



Сопоставление значений оценки и важности показывает, что ожидания потребителей не оправданы по всем параметрам, и в большей степени – по параметру сроки выполнения мероприятий.

Из комментариев, которые были оставлены потребителями, следует, что 34% опрошенных потребителей в полной мере устраивают итоги отработки жалобы на аварийное состояние объектов ЭСК, 22% потребителей отметили, что жалобы были устранены, но остались те или иные замечания, не удовлетворены остались 43% потребителей. Динамика распределения количества замечаний и комментариев представлены в таблице 9.

Информация по комментариям и замечаниям, 2022 г, %

Таблица 9

Варианты комментариев и замечаний	Доля от общего количества опрошенных потребителей
Не удовлетворён: бездействие по факту жалобы	19%
Не удовлетворен: мероприятия запланированы на длительный срок, либо переносились	13%
Не удовлетворен: слишком долгое ожидание устранения нарушений	11%
Претензии в адрес персонала	1%
Мероприятия выполнены, но есть замечания	22%
Всё устраивает	34%

3. Взаимодействие с потребителями через контакт-центр

В 2022 г специалистами контакт-центра принято и обработано **42172** обращения, из них:

- 41603 звонков по телефону горячей линии;
- 569 обращений в интернет-приемную на сайте АО «ДРСК».

По сравнению с 2021 г количество принятых в КЦ обращений увеличилось на 44%.

Оформлено электронным документом «Обращение потребителя в контакт-центр АО «ДРСК» 3675 обращений, это на 47% больше, чем в 2021 г. Динамика изменения количества звонков потребителей по телефону горячей линии АО «ДРСК» представлена в таблице 10.

Динамика изменения количества звонков потребителей по телефону горячей линии АО «ДРСК» 2020-2022 гг

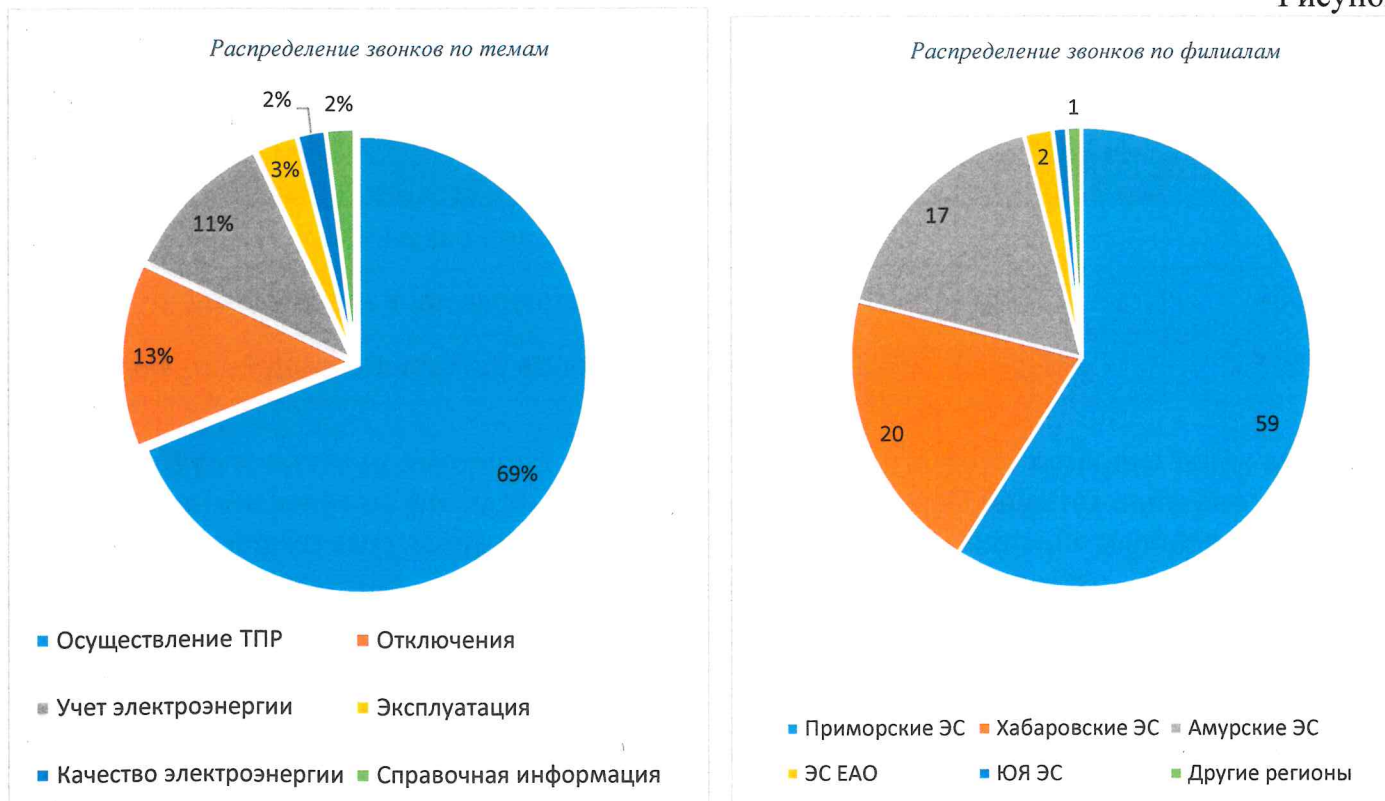
Таблица 10

Период	Всего вызовов	Принятых	Процент принятых	Положивших трубку до разблокировки (во время проигрывания голосового меню)	Потерянных в очереди (после распределения на оператора)	Процент потерянных в очереди	Перенаправленных на другой номер (диспетчер)
2021	52844	28799	55,62%	13370	5165	9,88%	5510
2022	73951	41603	56,26%	19100	8929	12,07%	3272

Наиболее активно ресурсом горячей линии пользуются жители Приморского края – 59%. Распределение телефонных обращений по темам и регионам отражено на рисунке 5.

Распределение звонков по темам и регионам, в % от общего количества, 2021 г.

Рисунок 5



Чаще всего потребители обращались на горячую линию АО «ДРСК» с вопросами по технологическому присоединению (69% от общего количества обращений), по поводу отключений электроэнергии (13%) и с вопросами по эксплуатации приборов учета электроэнергии (13%).

Количество звонков с вопросами по технологическому присоединению увеличилось на 8% по сравнению с 2021 г. Это обусловлено, в первую очередь, с изменениями законодательства РФ.

При этом на 4% уменьшилось количество звонков по факту отключений электрической энергии и на 2% уменьшилось количество звонков с вопросами по обслуживанию приборов учета.

В течение 2022 года специалистами контакт-центра проводился ежеквартальный мониторинг жалоб и обращений, зарегистрированных в 1С Документооборот филиалов, СП и РЭС.

Мониторинг осуществлялся по следующим параметрам:

- отработка обращений по программе 1С Документооборот;
- своевременность предоставления ответов на жалобы и заявки;
- своевременность выполнения назначенных мероприятий;
- жалобы на качество обслуживания;
- повторные жалобы;
- исполнение обращений, поступивших через контакт-центр.

Результаты мониторинга с перечнем замечаний по каждому из параметров доводились до сведения руководства Компании и структурных подразделений. Своевременное устранение несоответствий позволило сократить количество неотработанных обращений на 30% (в 2022 году таких обращений – 215, а в 2021 г. – 701)

В 2022 г особое внимание в мониторинге уделялось повторным жалобам. Динамика изменений количества оформленных в 1С повторных жалоб в целом по ДРСК за 2020-2022 г. отражена в таблице 5.

**Динамика изменений количества повторных жалоб
в целом по ДРСК за 2020-2022 г.**

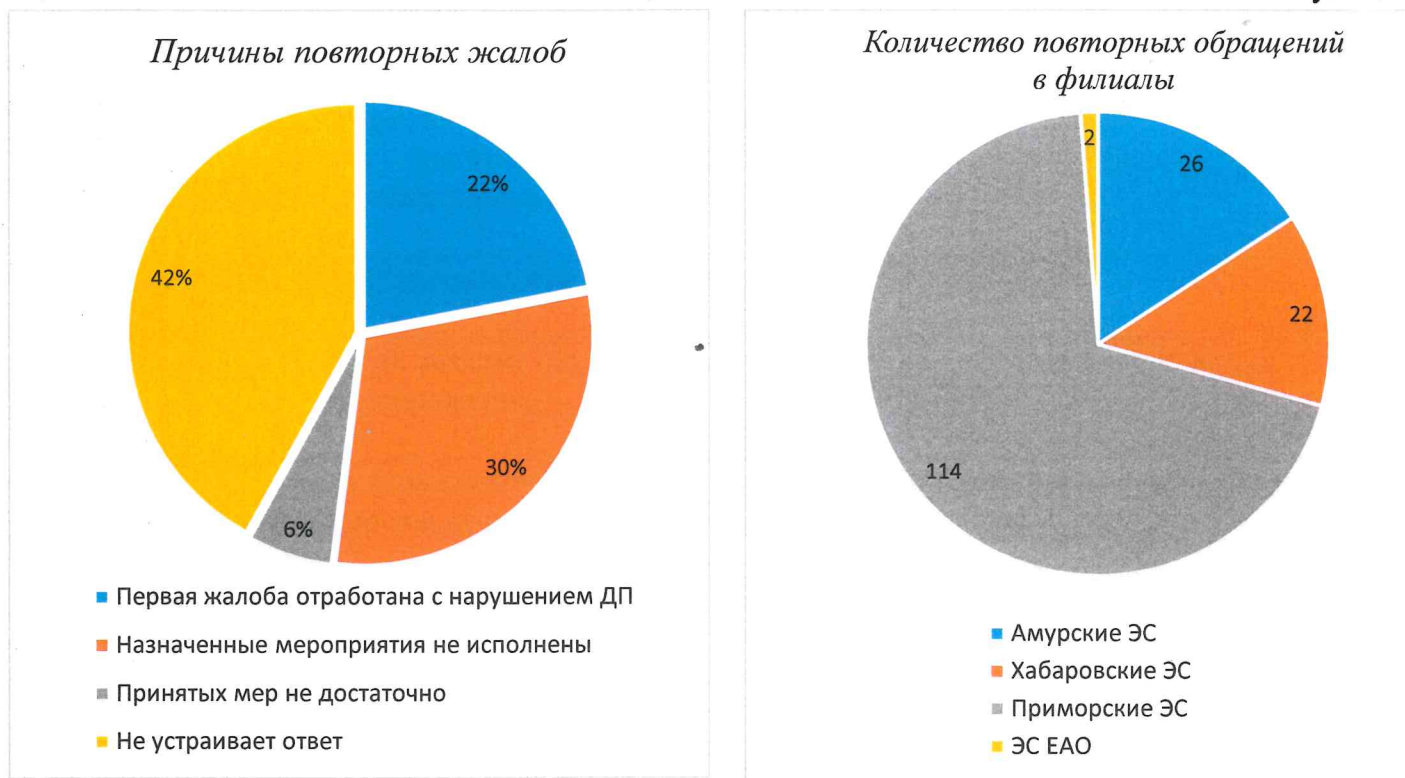
Таблица 11

	2020	2021	2022
Количество повторных жалоб	63	117	164
Динамика роста к предыдущему году, %	40%	85%	40%
Доля от общего количества жалоб за год, %	1,6%	2,2%	2,6%

В результате мониторинга повторных жалоб установлены причины таких обращений и их распределение по филиалам. Чаще всего потребитель обращается повторно, потому что его не устраивает полученный ответ, вторая причина – неисполнение мероприятий, которые были назначены по первой жалобе. Наибольшее количество повторных жалоб зарегистрировано в филиале Приморские ЭС. Распределение повторных жалоб по темам и филиалам представлено на рисунке 6.

Причины повторных жалоб и распределение их по филиалам в 2022 г, %

Рисунок 6.



В целом в АО «ДРСК» в 2022 г.:

- принято и рассмотрено **51185** обращений потребителей (рост 16,6%), в том числе: **42172** заочно через контакт-центр, **16013** – в филиалах компании.
- наибольшее количество жалоб связано с качеством поставляемой электроэнергии – 32%, наибольшее количество заявок – с осмотром и проверкой приборов учета электрической энергии, 68%.
- коэффициент удовлетворенности потребителей качеством поставляемой электроэнергии – **70,37%**
- коэффициент удовлетворённости качеством работ по устранению аварийности сетей – **63,84%**.

Задачи на 2023 г:

1. Разработка плана мероприятий по предупреждению повторных обращений.
2. Интеграция программы приема звонков НАУФОН с 1С Документооборот в части работы с регистрацией обращения потребителей.
3. Внедрения единого алгоритма работы с жалобами и заявками в 1С документооборот (в части автоматического определения сроков проведения первоочередных работ и мероприятий).

**Начальник управления
корпоративных коммуникаций**

О.А. Амельченко

Начальник контакт-центра

Н.Б. Шейкина