

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор АО «ДРСК»

 А.В. Бакай

« 19. » 03 2024 г.

**ОТЧЕТ**  
**О работе с потребителями в АО «ДРСК»**  
**за 2023 год**

Благовещенск

---

## Содержание

1. Анализ работы с жалобами и обращениями потребителей.....	3
в филиалах.....	3
1.1. Общая информация.....	3
1.2. Анализ статистики по обращениям.....	3
1.3. Анализ жалоб потребителей в динамике по филиалам.....	5
1.4. Объединенная статистика по жалобам на аварийное состояние сетей.....	8
1.5. Взаимодействие с потребителями через контакт-центр.....	9
2. Оценка уровня удовлетворённости потребителей.....	10
2.1. Оценка уровня удовлетворенности потребителей – физических лиц качеством поставляемой электроэнергии.....	11
2.2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей – физических лиц качеством выполненных работ по устранению аварийного состояния объектов ЭСК.....	12

## 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 2023 г Компания присоединилась к платформе обратной связи по работе жалобами и обращениями потребителей на Портале государственных услуг, через этот ресурс принято и отработано 112 обращений.

В личном кабинете заявителя на портале по технологическому присоединению добавлен ряд функций, позволяющих потребителю корректировать персональные данные в учетной записи и обеспечивающих прозрачную работу с прилагаемыми документами.

Завершено тестирование комплексного процесса по работе с категорией жалоб «Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства - Аварийное состояние сетей», по итогам внесены изменения во внутренние нормативные документы ДП-ИСМ-7.2.3-01.19-24 «Документированная процедура по организации работы с жалобами и обращениями потребителей» и П-ИСМ-6.1-01.08-37-04 «Положение по управлению аварийным запасом АО «ДРСК». Для участников комплексного процесса разработана инструкция, согласно которой для корректной работы алгоритма необходимо указывать подразделение-исполнителя - РЭС (приложение к письму АО «ДРСК» от 20.09.2023 № 01-01-37/2383 «Об изменении порядка работы с жалобами потребителей на аварийное состояние сетей»).

### 1.2. Анализ статистики по обращениям

Обращения потребителей поступают в адрес АО «ДРСК» по разным каналам связи: горячая линия, интернет приемная, почта, платформа обратной связи портала Госуслуги, личные обращения. Статистика по всем обращениям отражена в таблице 1.

Таблица 1 - Динамика изменения количества обращений за 2022-2023 г.

	2022	2023	динамика к предыдущему периоду
<b>Всего обращений</b>	<b>58185</b>	<b>56349</b>	-3%
Звонки в КЦ	41603	36289	-13%
Обращения в интернет-приемную	569	617	8%
<b>Зарегистрировано в 1С, всего</b>	<b>19688</b>	<b>23140</b>	<b>18%</b>
Жалобы, оформленные в контакт-центре	3675	3697	1%

Прирост зарегистрированных обращений в 2023 г составил 18% по сравнению с 2022 годом, это на 3% больше по сравнению с периодом 2021-2022 гг. Наибольшее количество связано с качеством электроэнергии – 35%, на втором месте – жалобы на аварийное состояние сетей - 29% и на третьем – обращения, связанные с технологическим присоединением к сетям АО «ДРСК», 25%.

В 2023 г. в компании особое внимание уделялось контролю над работой с жалобами на аварийное состояние сетей, жалобами на действия/бездействие персонала и повторным жалобам.

Количество **обоснованных жалоб** увеличилось на 6%, заявок на 23%.

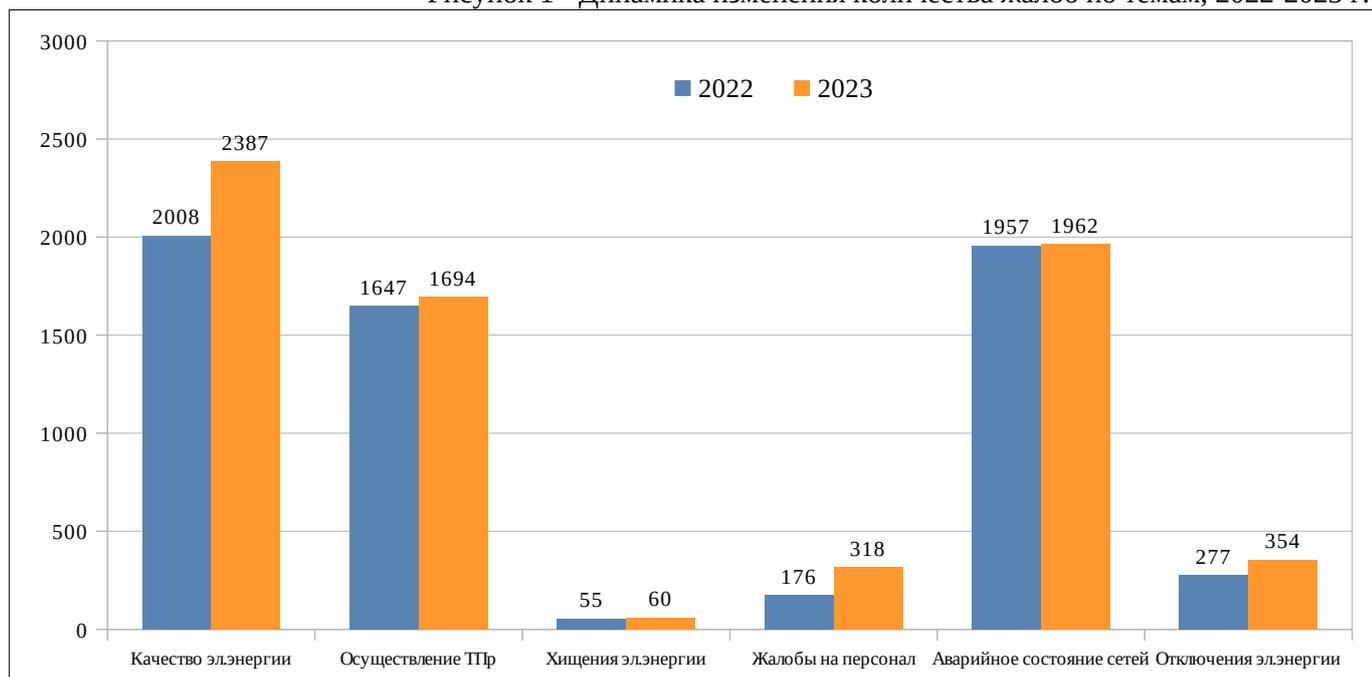
При этом доля обоснованных жалоб от общего количества в 2023 г. - 77%, на 2% меньше, чем в 2022 г. Наибольшее количество обоснованных жалоб в Приморском филиале – 2023 шт., на втором месте Амурские электрические сети – 873 шт., на третьем – Хабаровский филиал, 473 шт.

Динамика изменений количества оформленных в 1С Документооборот обращений за 2022-2023 г отражена в таблице 2, динамика изменения количества жалоб по основным темам за этот период - на рисунке 1.

Таблица 2 - Динамика изменения количества жалоб и заявок

Категории обращений потребителей	ИТОГО		Повторное		Обоснованное		Не обоснованное		Не отработано	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	<b>19688</b>	<b>23140</b>	<b>199</b>	<b>238</b>	<b>17355</b>	<b>20439</b>	<b>2138</b>	<b>2253</b>	<b>215</b>	<b>448</b>
Качество э/энергии	2008	2476	39	39	1465	1715	479	567	64	194
Осуществление технологического присоединения	3337	3081	63	121	2766	2549	560	507	11	25
Коммерческий учет э/энергии	9200	11672	15	15	8841	11349	354	312	5	11
Качество обслуживания	191	330	15	17	104	235	83	90	4	5
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	3157	3496	62	42	2683	2852	364	468	110	176
Другие виды обращений	1795	2085	5	4	1496	1739	298	309	21	37
<b>Жалоба</b>	<b>6251</b>	<b>6805</b>	<b>164</b>	<b>208</b>	<b>4917</b>	<b>5221</b>	<b>1174</b>	<b>1201</b>	<b>156</b>	<b>383</b>
Качество э/энергии	2008	2387	39	39	1465	1669	479	525	64	193
Осуществление технологического присоединения	1647	1694	60	116	1403	1443	237	231	7	20
Коммерческий учет э/энергии	55	60	1	0	30	28	25	29	0	3
Качество обслуживания (жалобы на персонал)	176	318	15	17	92	226	82	90	2	2
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1957	1962	46	35	1675	1593	203	219	79	150
Другие виды жалоб	408	384	3	1	252	262	148	107	4	15
<b>Заявка</b>	<b>13437</b>	<b>16335</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>12418</b>	<b>15218</b>	<b>964</b>	<b>1052</b>	<b>56</b>	<b>65</b>
Качество э/энергии	0	89	0	0	0	46	0	42	0	1
Осуществление технологического присоединения	1690	1387	3	5	1363	1106	323	276	4	5
Коммерческий учет э/энергии	9145	11612	14	15	8811	11321	329	283	5	8
Качество обслуживания (благодарность)	15	12	0	0	12	9	1	0	2	3
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1200	1200	16	7	1008	1259	161	249	31	26
Другие виды заявок	1387	2032	2	3	1224	1477	150	202	14	22

Рисунок 1 - Динамика изменения количества жалоб по темам, 2022-2023 г.



В 2023 отмечено незначительное изменение количества жалоб на аварийное состояние сетей. По остальным темам произошло увеличение жалоб:

- действия/бездействие персонала на 81%
- частые отключения электроэнергии на 28%
- качество электроэнергии на 19%
- коммерческий учёт (хищения электроэнергии) на 9%
- по вопросам технологического присоединения — 1%

Количество заявок на оказание услуг в 2023 г – 16335, на 24% больше, чем в 2022 г. Наибольшее количество заявок – 71% связаны с проверкой приборов учета, 9% - с вопросами эксплуатации объектов ЭСК, 8% - с оказанием услуг по технологическому присоединению. Большая часть заявок – 93% обоснованные.

### 1.3. Анализ жалоб потребителей в динамике по филиалам

В таблице 3 отражена информация об обращениях, зарегистрированных в 1С Документооборот филиалов с распределением на жалобы и заявки.

Таблица 3 - Количество обращений, поступивших в филиалы в 2023 г, шт.

Все обращения	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	ИТОГО
Всего обращений, в том числе:	4244	7842	1753	7503	881	917	23140
Жалобы	1853	1116	666	2779	291	100	6805
Заявки	2391	6726	1087	4724	590	817	16335

В Приморском филиале зарегистрировано самое большое количество жалоб и заявок. Распределение жалоб по темам в разрезе филиалов представлено в таблице 4.

Таблица 4 - Распределение жалоб по темам и филиалам в 2023 г, шт.

Виды жалоб	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	Итого
Качество э/энергии	359	323	176	1344	155	30	<b>2387</b>
Осуществление тех. присоединения	981	264	131	313	5		1694
Коммерческий учет э/энергии	29	9	3	17	1	1	60
Качество обслуживания	55	79	142	36	4	2	318
Техническое обслуживание объектов ЭСК	294	387	149	939	119	64	<b>1962</b>
Прочее	2	15	6	7	-		30
Отключения электроэнергии	133	29	59	123	7	3	354
<b>ВСЕГО</b>	<b>1853</b>	<b>1116</b>	<b>666</b>	<b>2799</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>6805</b>

В таблице 5 представлена информация о распределении жалоб на повторные, обоснованные и не отработанные надлежащим образом, в динамике за 2022-2023 г.

Таблица 5 - Количество жалоб по филиалам в динамике за 2022 г - 2023., шт.

	Всего жалоб			Повторные			Обоснованные			Не отработаны (обоснованность не выбрана)		
	2022	2023	Прирост	2022	2023	Прирост	2022	2023	Прирост	2022	2023	Прирост
ИА	2091	1853	-12%	90	111	+23	1817	1569		8	81	+912%
Амурские ЭС	818	1116	+36%	16	36	+125%	583	873	50%	-	7	
Хабаровские ЭС	514	666	+29%	7	1	-86%	306	473	55%	-	-	
Приморские ЭС	2468	2779	+13%	50	52	+4%	1905	2023	+6%	151	282	+87%
ЭС ЕАО	241	291	+36%	1	8	+700%	197	199	+1%	-	13	
ЮЯ ЭС	119	100	-16%	-	-		109	84	-23%	-	-	
<b>ИТОГО</b>	<b>6251</b>	<b>6805</b>	<b>+9%</b>	<b>164</b>	<b>208</b>	<b>+27%</b>	<b>4917</b>	<b>5221</b>	<b>+6%</b>	<b>159</b>	<b>383</b>	<b>141%</b>

**Жалоб, оставленных без рассмотрения** и/или отработанных не надлежащим образом с 2022 г увеличилось на 141%, доля от общего числа — 6% (в 2022 г этот показатель был - 2,5%). Тематически наибольшее количество не отработанных жалоб связано с вопросами качества электроэнергии - 193 шт., и аварийного состояния сетей -150 шт.

При этом наибольшее количество некорректно отработанных жалоб - в филиале «Приморские электрические сети» (таблица 5): всего - 282 шт., из них 138 (49%) жалоб касаются вопросов аварийного состояния сетей, и 119 (42%) жалоб (вопросов) качества электроэнергии.

Общее количество **повторных жалоб** в 2023 г — 208, это на 44 шт, больше, чем в 2022 г.; прирост составил 27%. В процентном соотношении прирост повторных жалоб меньше,

чем за период 2021-2022 г, тогда этот показатель был 40%, при этом доля повторных жалоб от их общего количества остается на одном уровне в 3%.

Тематически наибольшее количество повторных жалоб связано с вопросами технологического присоединения: 60 шт. в 2022 г и 116 шт. в 2023 г., прирост составил 93%.

По жалобам на аварийное состояние сетей количество повторных уменьшилось на 24% (46 шт. в 2022 г и 35 шт. в 2023 г.). Распределение повторных жалоб и заявок по темам и филиалам представлено в таблице 6.

Таблица 6 — Распределение повторных жалоб и заявок по темам и филиалам, 2023 г, шт.

2023 г	Филиал + ИА по этому филиалу					ДРСК
	АЭС	ПЭС	ХЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	
	<b>ЖАЛОБЫ</b>					
качество обслуживания	15	2				<b>17</b>
качество эл.энергии	3	29	3	4		<b>39</b>
Осуществление ТПр	21	85	10			<b>116</b>
Отключения эл.энергии		1				<b>1</b>
Техобслуживание объектов	1	30		4		<b>35</b>
<b>Итого по жалобам:</b>	<b>40</b>	<b>147</b>	<b>13</b>	<b>8</b>		<b>208</b>
	<b>ЗАЯВКИ</b>					
	АЭС	ПЭС	ХЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	
оказание услуг по передаче	3					3
коммерческий учёт эл.энергии	8	5	2			15
Осуществление ТПр	4	1				5
Техобслуживание объектов	2	5				7
<b>Итого по заявкам</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>2</b>			<b>30</b>
<b>ВСЕГО ПО ОБРАЩЕНИЯМ</b>	<b>57</b>	<b>158</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>238</b>

Больше половины всех повторных жалоб (52%) были направлены в адрес ДРСК из-за того, что мероприятия, назначенные по предыдущей жалобе, не были исполнены в указанный срок. Другие причины, по которым потребители направляли в адрес ДРСК повторные жалобы:

- мероприятия, необходимые для устранения нарушений, назначены на слишком отдаленный срок - 11%;
- первая жалоба оставлена без рассмотрения и не отработана — 9%;
- мероприятий, принятых по первой жалобе, оказалось недостаточно — 9%
- потребителя субъективно не устраивает ответ — 4%;
- нарушение Документированной процедуры по организации работы с жалобами и обращениями потребителей - 1%
- не выявлено нарушений со стороны ДРСК - 16%.

В 2023 г в адрес персонала АО «ДРСК» поступило 318 жалоб и 12 благодарностей. Доля обоснованных претензий на персонал составила 71%, в 2022 году этот показатель

был - 52%. Информация о благодарностях отражена в таблице 7, распределение обоснованных жалоб на действия и бездействие персонала - в таблице 8.

Таблица 7 - Благодарности, 2023 г.

	филиал + ИА по этому филиалу					ДРСК
	АЭС	ПЭС	ХЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	
2023 г	3	8	0	1		12

Таблица 8 - Жалобы на действия/бездействие персонала в разрезе филиалов за 2023 г.

2023 г	Филиал + ИА по этому филиалу					ДРСК
	АЭС	ПЭС	ХЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	
Качество обслуживания	1	5	5	1		12
Качество эл.энергии		2	2			4
Коммерческий учёт эл.энергии	27	5	98		1	131
Осуществление ТПр	25	7	4			36
Отключения эл.энергии	1	1	1			3
Техобслуживание объектов	16	17	5	1	1	40
<b>ИТОГО</b>	<b>70</b>	<b>37</b>	<b>115</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>226</b>

#### 1.4. Объединенная статистика по жалобам на аварийное состояние сетей

В таблицах 9-11 отражается информация по жалобам на аварийное состояние сетей по ключевым характеристикам: общее количество жалоб в разрезе филиалов, повторные жалобы, не отработанные надлежащим образом и жалобы на действия/бездействие персонала.

Таблица 9 — Общее количество жалоб на аварийное состояние сетей, 2023 шт.

	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	ВСЕГО
2022	311	361	124	963	115	83	1957
2023	294	397	149	939	119	64	1962

Таблица 10 — Общее количество повторных жалоб на аварийное состояние сетей, 2023 г., шт

	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	ВСЕГО
2022	12	7	1	25	1	0	46
2023	9	1	0	21	4	0	35

Причины повторных обращений на аварийное состояние сетей:

- Неисполнение мероприятий по первому обращению — 44%
- Мероприятия назначены на отдаленный срок — 20%
- Первое обращение оставлено без рассмотрения — 12%

Таблица 11 — Общее количество необработанных жалоб на аварийное состояние сетей, 2023 г, шт.

	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	ВСЕГО
2022	4	0	0	75	0	0	79
2023	12	0	0	138	0	0	150

Все неотработанные жалобы относятся к филиалу ПЭС: Партизанский район и г. Партизанск — 74%; Шкотовский район и г. Большой Камень - 21%; Надеждинский район — 5%.

Таблица 12 — Общее количество жалоб на действия/бездействие персонала по процессу эксплуатации сетей, 2023 г., шт.

	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	ВСЕГО
2022	11	2	2	7	0	0	22
2023	20	17	7	11	0	1	56

### 1.5. Взаимодействие с потребителями через контакт-центр

В 2023 году специалистами контакт-центра принято и обработано:

- 36654 входящих звонков на горячую линию
- 617 обращений в интернет-приемную
- 112 обращений через платформу обратной связи портала Госуслуги.

По сравнению с 2022 годом количество принятых телефонных звонков сократилось на 11%. Это снижение количества обработанных звонков связано с увеличением числа зарегистрированных жалоб и заявок и необходимостью обрабатывать регистрируемые обращения в нескольких программных продуктах (ввиду отсутствия интеграции между Наумен Софтфон с 1С Документооборот).

В 1С Документооборот специалистами КЦ зарегистрировано 4025 обращений, на 10% больше, чем в прошлом году. При этом доля обращений, зарегистрированных КЦ, составляет 18% от общего числа жалоб и заявок, поступивших в АО «ДРСК» и 95% от количества жалоб и заявок, поступивших в исполнительный аппарат компании.

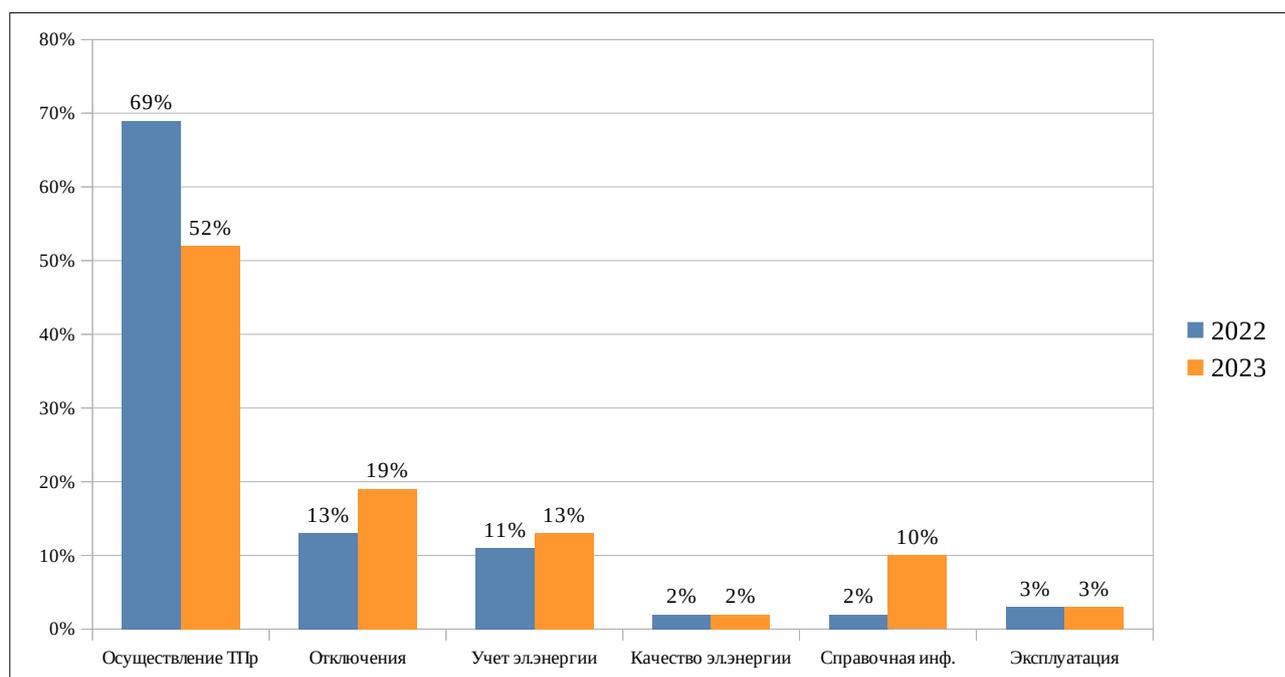
Количество обращений, принятых через интернет-ресурсы увеличилось на 29%. Динамика изменения количества звонков потребителей по телефону горячей линии АО «ДРСК» отражена в таблице 13.

Таблица 13 — Динамика изменения количества звонков на горячую линию АО «ДРСК», 2022-2023 г.г.

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)
2022	73951	41603	56,26%	19100	8929	12,07%	3272
2023	76425	36433	47,67%	26664	8648	11,32%	3852

2. Распределение звонков на горячую линию по темам в динамике за 2022-2023 г., и в процентах от общего количества отражено на рисунке 2.

Рисунок 2 - Распределение звонков по темам (в %), в динамике за 2022-2023 г



## 2. Оценка уровня удовлетворённости потребителей

Оценка уровня удовлетворённости проводилась путем телефонного опроса потребителей, обратившихся в адрес АО «ДРСК» в течение 2023 года с жалобами на качество электроэнергии и с жалобами на аварийное состояние объектов электросетевого комплекса, зарегистрированным в программе 1С Документооборот.

Коэффициент уровня удовлетворенности потребителей рассчитывался исходя из оценки параметров услуги с учетом важности этого параметра для потребителя. Интерпретация значений представлена в таблице 14 (по признанной методике соц. исследований).

Таблица 14 — Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности

№ 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

В 2023 году общий коэффициент уровня удовлетворенности потребителей по результатам опросов — **71,3%**. В 2022 г этот показатель был 67%; прирост составляет 4,25%.

## 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;
- наличие фактов порчи имущества по причине перепадов напряжения и/или нарушения электроснабжения;
- качество электроснабжения на момент проведения опроса;
- частота отключений электроэнергии за последний год.

Коэффициент уровня удовлетворенности потребителей-физических лиц, подключенных к сетям АО «ДРСК», качеством поставляемой электроэнергии в 2023 г составил **67,7%** (плохой). По сравнению с 2022 г в целом по ДРСК удовлетворенность качеством поставляемой электрической энергии уменьшилась на 3%. Динамика изменения коэффициента удовлетворенности качеством поставляемой электрической энергии за 2022-2023 г. представлена в таблице 15.

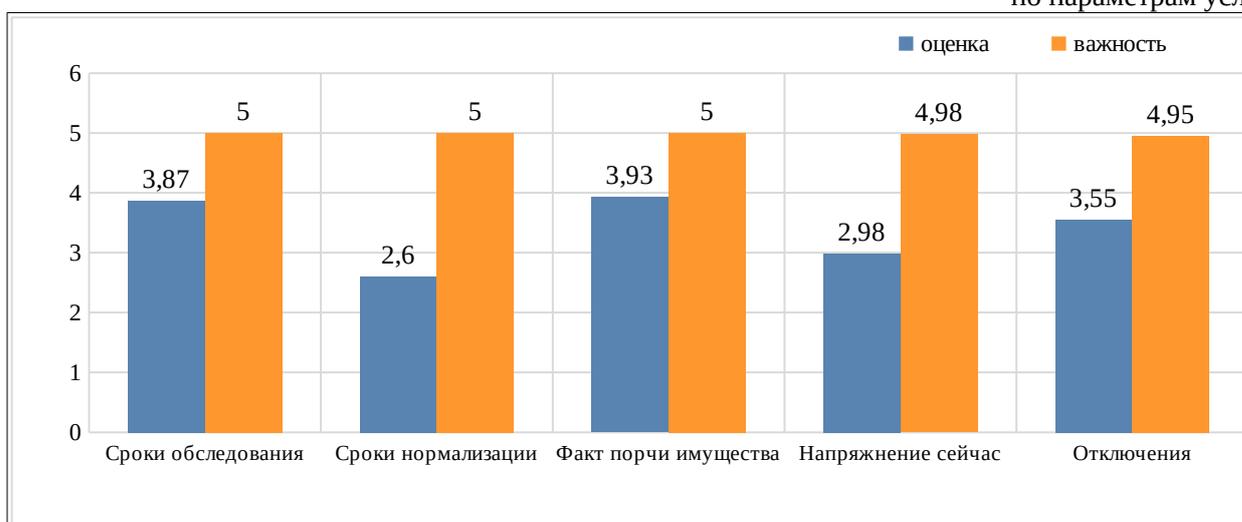
Таблица 15 - Динамика изменения коэффициента удовлетворенности за 2022-2023 г.

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Ку, 2022	70,4%	66,9%	68,9%	46,0%	99,6%	-
Ку, 2023	67,7%	68,3%	66,7%	56,8%	78,9%	-

Сопоставление значений оценки и важности показывает, что ожидания потребителей не оправданны по всем параметрам услуги, но в большей степени – по параметру время ожидания полной нормализации напряжения и качество электроснабжения в момент опроса.

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

Рисунок 3 — Соотношение оценки и важности по параметрам услуги



В процессе опроса потребители оставляли свои комментарии и замечания. Часть потребителей отмечали, что напряжение электроэнергии не было восстановлено на момент опроса (51% опрошенных), часть потребителей жаловались на бездействие со стороны

ДРСК по факту жалобы (10%), доля потребителей, которые отметили, что их полностью устраивает результат выполненных мероприятий по нормализации напряжения - 23%. Сводная информация по комментариям отражена в таблице 16.

Таблица 16 - Информация по комментариям к опросу, %

Варианты комментариев и замечаний	Доля от общего количества опрошенных потребителей
Напряжение не нормализовано до сих пор	51%
Бездействие со стороны ДРСК по факту жалобы	10%
Претензии по сгоревшей бытовой технике/оборудованию	9%
Долго ожидали восстановления напряжения до нормативов	6%
Частые отключения	4%
Всё устраивает/без комментариев	23%

Стоит отметить, что за период с 2019 по 2022 г коэффициент уровня удовлетворенности потребителей качеством поставляемой электроэнергии систематически снижается: 2019 г — 72,9%, 2020 г — 71,9%, 2021 г — 70,0%, 2022 — 70,4%, 2023 — 67,7%.

## 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 жалобы на техническое состояние сетей;
- уровень безопасности электроснабжения после устранения нарушения.

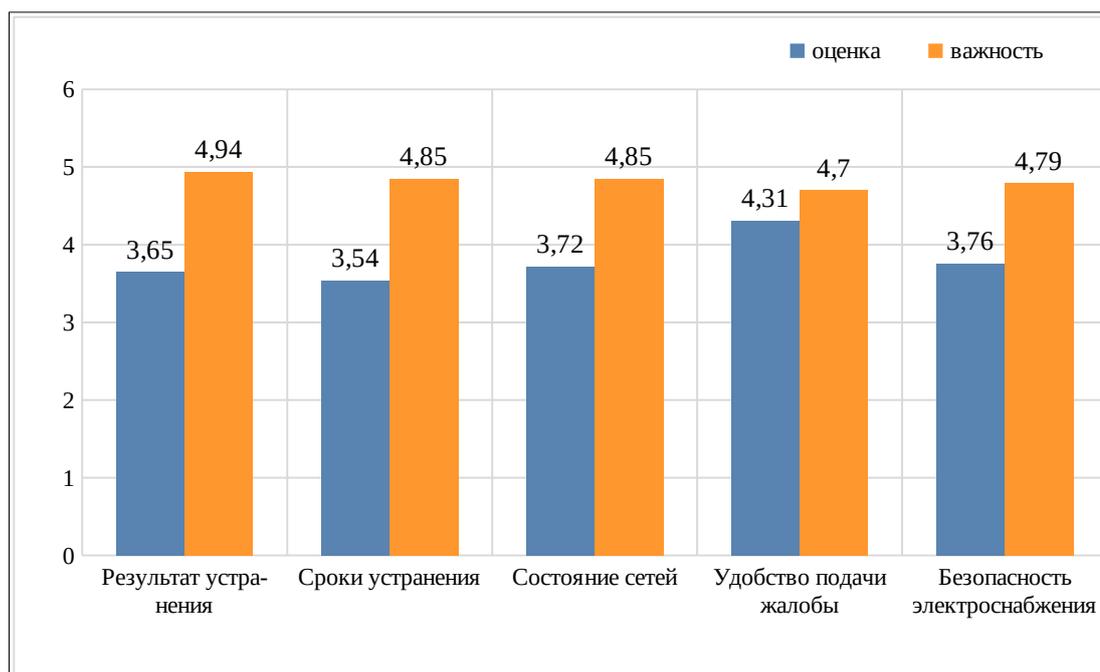
Коэффициент уровня удовлетворенности потребителей-физических лиц качеством выполненных работ по устранению аварийного состояния сетей (опор, линий электропередачи) в 2023 г составил **75%**, это на 11 % выше, чем в 2022 г. Динамика изменения коэффициента уровня удовлетворенности за 2022-2023 г.г. в разрезе филиалов представлен в таблице 17:

Таблица 17 - Коэффициент уровня удовлетворенности качеством выполненных работ по устранению аварийного состояния сетей за 2022-2023 г.г., %

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Ку, 2022	64%	66,1%	57,1%	51,6%	68,9%	75,5%
Ку, 2023	75%	75,5%	69,3%	48,5%	93,3%	87,9%

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

Рисунок 4 - Соотношение оценки параметров и их важности для потребителей, в целом по ДРСК, в баллах за 2023 г.



Сопоставление значений оценки и важности показывает, что ожидания потребителей не оправданы по всем параметрам, и в большей степени – по параметрам «Результат устранения нарушений» и «Сроки устранения нарушений».

Из комментариев, которые были оставлены потребителями, следует:

- 38% опрошенных потребителей в полной мере устраивают итоги отработки жалобы на аварийное состояние объектов ЭСК;
- 21% потребителей отметили, что нарушения были устранены, но есть замечания по выполненным мероприятиям;
- 15% потребителей не довольны длительными сроками устранения нарушений;
- 28% потребителей сообщили, что их жалобы остались без рассмотрения и на момент опроса нарушения не устранены.

Динамика распределения комментариев представлены в таблице 18.

Таблица 18 - Информация по замечаниям, 2023 г, %

Варианты комментариев и замечаний	Доля от общего количества опрошенных потребителей
Бездействие по факту жалобы	28%
Длительное ожидание мероприятий, перенос сроков	15%
Работы выполнены, но есть замечания	21%
Всё устраивает	38%

В целом в АО «ДРСК» в 2023 г. принято и рассмотрено

- **56349** обращений потребителей (на 3% меньше, чем в 2022 г), в том числе:
- **36906** заочно через контакт-центр,
- **19443** – в филиалах компании.

Наибольшее количество жалоб связано с качеством поставляемой электроэнергии – 35%, наибольшее количество заявок – с осмотром и проверкой приборов учета электрической энергии, 71%.

Общий коэффициент удовлетворенности потребителей по результатам опросов — 71,3%, в том числе:

- качеством поставляемой электроэнергии – **67,7%**
- качеством работ по устранению аварийности сетей – **75%**.

#### **Задачи на 2024 г**

1. Разработка нового алгоритма работы с жалобами на качество поставляемой электроэнергии с учетом изменения действующего законодательства.

2. Расширение возможностей работы с отчетами по жалобам и заявкам потребителей в 1С Документооборот в части анализа жалоб по ключевым параметрам (тема, подразделение, обоснованность и пр.), а также в части контроля исполнения жалоб и запланированных по ним мероприятий.

3. Интеграция программы Naumen с 1С Документооборот и ПК УПЭ по принципу «одного окна» с целью оптимизации работы специалистов КЦ

4. Рассмотреть возможность использования дополнительной опции программы: анализ соцсетей на предмет упоминаемости компании.

**Начальник управления  
корпоративных коммуникаций**



**О.А. Амельченко**

**Начальник контакт-центра**



**Н.Б. Шейкина**