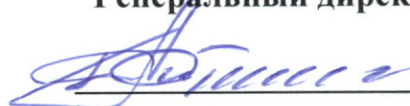


УТВЕРЖДАЮ**Генеральный директор АО «ДРСК»** **Ю.А. Андреев**« *02* » *марта* 2022 г.**ОТЧЕТ****О работе с потребителями в Акционерном обществе
«Дальневосточная распределительная сетевая компания»
за 2021 год**

Содержание

1. Анализ работы с жалобами и обращениями потребителей.....	3
в филиалах	3
1.1. Общая информация.....	3
1.2. Анализ статистики по жалобам	3
2. Оценка уровня удовлетворённости потребителей	10
2.1. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по технологическому присоединению к сетям АО «ДРСК».....	10
2.2. Оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии потребителей...	13
3. Взаимодействие с потребителями через контакт-центр.....	15

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 2021 г.:

- в программном комплексе «Учет передачи электроэнергии (ПК УПЭ)» разработан и запущен в работу модуль «Обращения в контакт-центр», который позволяет специалистам КЦ получать информацию по отключениям электроэнергии и направлять информацию на оперативного диспетчера без взаимодействия с диспетчерскими службами по телефону.
- на внешнем сайте компании реализована возможность получить информацию по аварийным и плановым отключениям, либо оставить заявку о нарушении энергоснабжения по своему адресу;
- проведен внеплановый инструктаж (обучение) персонала, ответственного за корректный учет жалоб и обращений потребителей и актуальное отражение выполнения мероприятий в программе 1С Документооборот;
- организован процесс предоставления информации в адрес руководителей филиалов и СП о невыполненных мероприятиях по жалобам на основе ежеквартального мониторинга работы с жалобами и обращениями потребителей в структурных подразделениях АО «ДРСК»;
- внесены дополнения в программу 1С Документооборот: добавлена категория «Жалобы на отключения электроэнергии» (ранее учет производился по категории «Оказание услуг по передаче электроэнергии»)
- в личном кабинете потребителя на сайте АО «ДРСК» реализован алгоритм автоматического добавления памятки для потребителя (одинаковой для всех филиалов) с описанием алгоритма процесса ТПр;
- разработана схема процесса обработки заявок на оказание дополнительных услуг, в 1С Документооборот интегрирована подсистема «Дополнительные услуги», которая в настоящее время проходит тестирование;

1.2. Анализ статистики по жалобам и обращениям

Всего по АО «ДРСК» в 2021 принято и рассмотрено **43895** вопросов потребителей, это на 9% больше, чем 2020 г. В их числе:

- 28799 звонков по телефону горячей линии
- 402 обращений в интернет-приемную
- 17189 жалоб и заявок, оформленных в 1С Документооборот исполнительного аппарата и филиалов.

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.

Динамика изменений количества оформленных в 1С жалоб и заявок за 2020-2021 г отражена в таблице 1.

Динамика обращений потребителей в адрес АО «ДРСК» в 2020-2021 г

Таблица 1

Категории обращений потребителей	2020	2021
Всего обращений потребителей, в том числе:	14386	17189
Оказание услуг по передаче э/энергии	811	1023
Качество электроэнергии	1734	1927
Осуществление технологического присоединения	1020	1632
Коммерческий учет э/энергии	7750	8742
Качество обслуживания	189	244
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	2369	2801
Об оказании помощи	84	98
Прочее	429	527
Отключения электроэнергии		178
Оказание дополнительных услуг		17
Жалоба	4029	5112
Оказание услуг по передаче э/энергии	333	194
Качество электроэнергии	1667	1918
Осуществление технологического присоединения	131	629
Коммерческий учет э/энергии	60	60
Качество обслуживания	178	234
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1588	1834
Об оказании помощи	2	2
Прочее	70	100
Отключения электроэнергии		141
Заявка	10357	12077
Оказание услуг по передаче э/энергии	478	830
Качество электроэнергии	67	10
Осуществление технологического присоединения	889	1007
Коммерческий учет э/энергии	7690	8711
Качество обслуживания	11	10
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	781	976
Об оказании помощи	82	96
Прочее	359	384
Отключения электроэнергии		36
Оказание дополнительных услуг		17

В 2021 г количество жалоб увеличилось на 27%, заявок на 17%. 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» за 2021 г
(без учета обращений по телефону горячей линии)

Таблица 2

Категории обращений потребителей	Очная форма	Заочная форма, телефон	Электронная форма Интернет	Письменная форма, почтовая связь	Прочее	Итого	Повторное	Обоснованные	Необоснованные	Не выбрано
Всего обращений потребителей, в том числе:	4239	6459	4715	800	976	17189	156	14272	2223	701
Оказание услуг по передаче э/энергии	333	50	587	40	14	1024	3	892	102	30
Качество э/энергии	356	370	1019	137	46	1928	57	1218	529	181
Осуществление технологического присоединения	274	408	791	148	15	1636	14	1247	369	20
Коммерческий учет э/энергии	1778	5012	1105	127	749	8771	13	8260	513	5
Качество обслуживания	35	85	86	34	4	244	20	148	88	8
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1247	399	807	223	134	2810	44	2100	337	373
Об оказании помощи	39	0	51	8	0	98	0	70	28	0
Прочее	149	102	152	72	9	484	1	216	199	69
Отключение электроэнергии	25	33	103	11	5	177	4	113	55	9
Оказание дополнительных услуг	3	0	14	0	0	17	0	8	3	6



Отчет о работе с потребителями в АО «ДРСК»
за 2021 г.

6

Жалоба	1265	1263	1932	460	192	5112	117	3481	1119	512
Оказание услуг по передаче э/энергии	41	36	95	19	3	194	3	139	49	6
Качество э/энергии	354	370	1012	136	46	1918	57	1211	527	180
Осуществление технологического присоединения	30	364	155	69	11	629	7	480	143	6
Коммерческий учет э/энергии	10	19	22	7	2	60	0	30	30	0
Качество обслуживания	29	84	85	32	4	234	20	142	87	5
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	765	337	456	156	120	1834	26	1360	176	298
Об оказании помощи	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0
Прочее	25	22	21	30	2	100	0	34	54	12
Отключение электроэнергии	11	31	84	11	4	141	4	85	51	5
Заявка	2974	5196	2783	340	784	12077	39	10791	1104	189
Оказание услуг по передаче э/энергии	292	14	492	21	11	830	0	753	53	24
Качество э/энергии	2	0	7	1	0	10	0	7	2	1
Осуществление технологического присоединения	244	44	636	79	4	1007	7	767	226	14
Коммерческий учет э/энергии	1768	4993	1083	120	747	8711	13	8230	483	5
Качество обслуживания	6	1	1	2	0	10	0	6	1	3
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	482	62	351	67	14	976	18	740	161	75
Об оказании помощи	39	0	49	8	0	96	0	70	26	0
Прочее	124	80	131	42	7	384	1	182	145	57
Отключение электроэнергии	14	2	19	0	1	36	0	28	4	4
Оказание дополнительных услуг	3	0	14	0	0	17	0	8	3	6

Среди всех заявок, поступивших в АО «ДРСК», 89% - обоснованные. Это заявки, связанные с оказанием услуг, предоставлением информации. К необоснованным заявкам относятся те, которые не касались вопросов деятельности компании, и/или были направлены не по адресу. Наибольшее количество заявок – 8711 шт. (72%) касались проверки приборов учета.

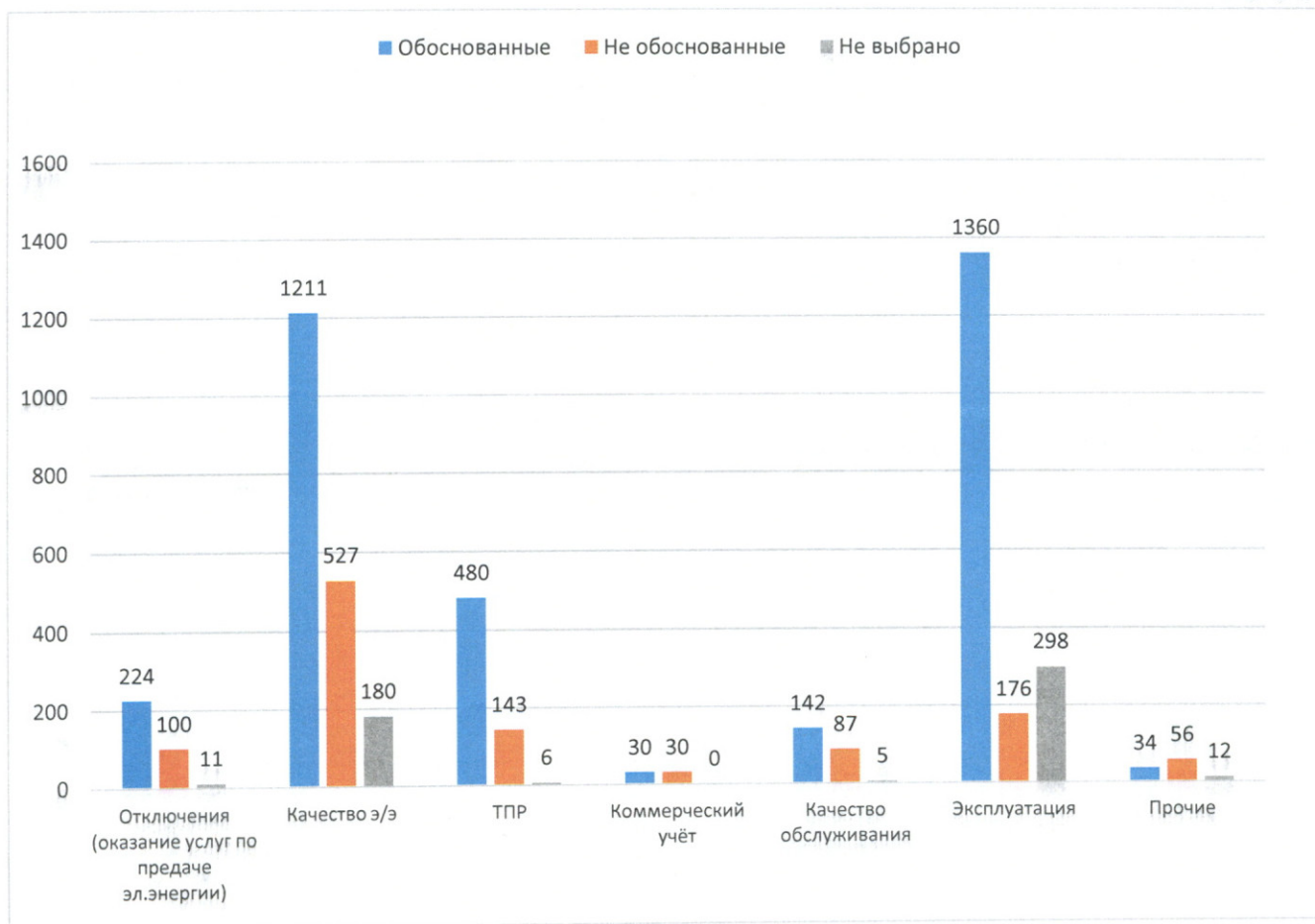
Среди всех жалоб, поступивших в адрес АО «ДРСК» (5112 шт.) обоснованных 68% (3481 шт.)

Количество повторных жалоб – 117 шт. это на 85% больше, чем в 2020 г.

На 22% по сравнению с прошлым годом увеличилось количество некорректно обработанных обращений (тех, по которым параметр «обоснованности» не выбран). При этом наибольшее количество несвоевременно обработанных жалоб (298 шт) по вопросам эксплуатации объектов электросетевого хозяйства, на втором месте – жалобы на качество электроэнергии (180 шт.) Динамика по критерию обоснованно/не обоснованно в 2021 г. отражена на рисунке 1.

Динамика обоснованности жалоб за 2021 г., шт.

Рисунок 1.



В таблице 3 представлены сведения о количестве жалоб, поступивших в каждый из филиалов АО «ДРСК».

Количество жалоб по филиалам за 2021 г., шт.

Таблица 3

	Всего жалоб	Обоснованные	Отработаны некорректно (обоснованность не выбрана)
ИА	1252	948	42
Амурские ЭС	813	649	1
Хабаровские ЭС	353	253	1
Приморские ЭС	2320	1331	466
Электрические сети ЕАО	231	169	2
Южно-Якутские ЭС	143	131	0

Наибольшее количество обоснованных жалоб в Приморском филиале – 1331 шт., на втором месте Амурские электрические сети – 649 шт., на третьем – Хабаровский филиал – 253 шт. Среди общего количества некорректно отработанных обращений в Приморском филиале 288 жалоб касаются вопросов эксплуатации объектов электросетевого хозяйства. Распределение жалоб по темам и филиалам представлено в таблице 4.

Распределение жалоб по темам и филиалам, 2021 г, шт.

Таблица 4

Виды жалоб	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	ИТОГО
Отключения электроэнергии	82	86	53	103	5	6	335
Качество э/энергии	281	245	158	1115	75	44	1918
Осуществление технологического присоединения	449	20	41	110	9	0	629
Коммерческий учет э/энергии	23	19	3	12	3		60
Качество обслуживания	122	45	16	50	1		234
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	283	393	72	856	137	93	1834
Об оказании помощи	0	0	2	0	0	0	2
Прочее	12	5	8	74	1	0	100

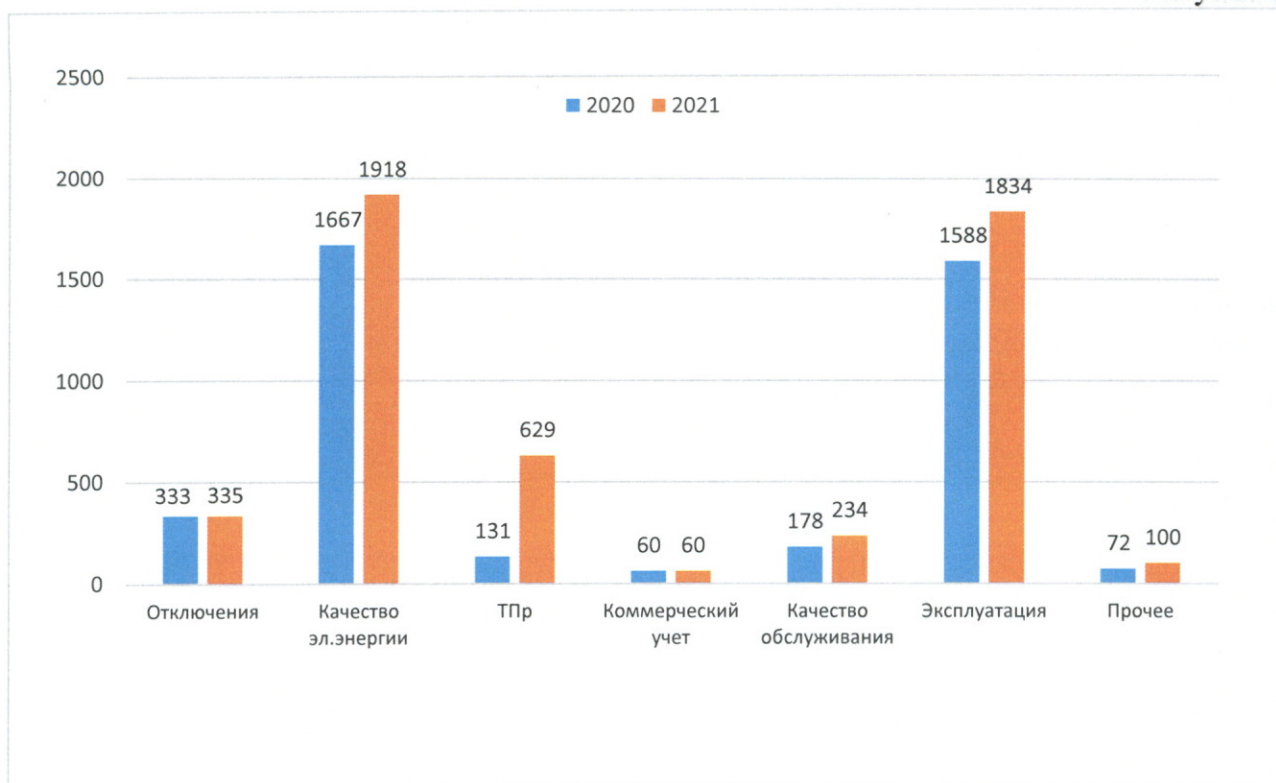
В целом прирост жалоб по темам распределился таким образом:

- на 380% увеличилось количество жалоб по технологическому присоединению,
- на 31% - на качество обслуживания (действия и бездействие персонала),
- на 15% увеличилось количество жалоб по вопросам качества электроэнергии,
- на 15 % - по техническому обслуживанию объектов электросетевого хозяйства.

Распределение жалоб по темам в сравнении за 2020-2021 год отражено на рисунке 2.

Динамика распределения всего количества жалоб по темам в сравнении за 2020-2021 гг., шт.

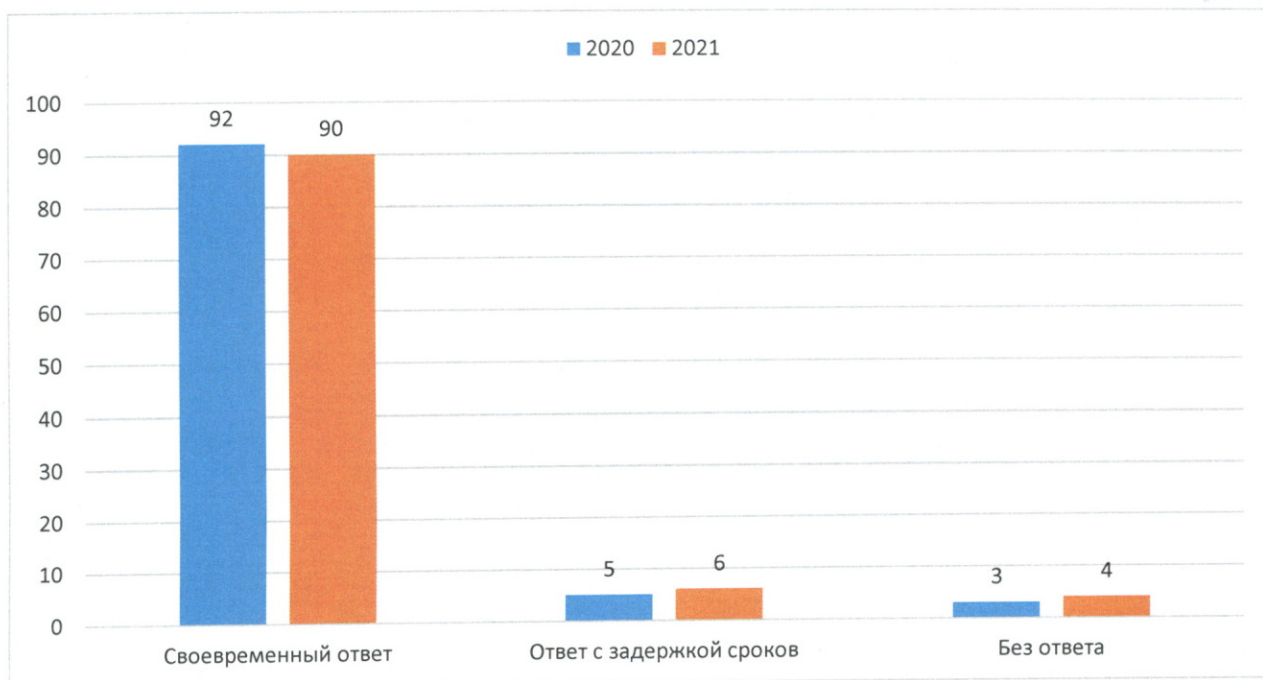
Рисунок 2.



По всем жалобам, поступившим в адрес АО «ДРСК», потребителям предоставлялись письменные ответы, вне зависимости от необходимости проводить мероприятия. Результаты мониторинга своевременности предоставления ответов отражен на рисунке 3.

Динамика своевременности предоставления ответов, в %, 2021 г

Рисунок 3.



2. Оценка уровня удовлетворённости потребителей

В АО «ДРСК» оценка уровня удовлетворенности потребителей проводится по услуге технологическое присоединение и услуге транспорт электроэнергии. Мнение о качестве предоставленных услуг определяется путем телефонного опроса потребителей, заключивших договоры на технологическое присоединение к сетям АО «ДРСК» и среди потребителей, обратившихся в адрес АО «ДРСК» с жалобами на качество электроэнергии.

На основании полученных данных был рассчитан коэффициент уровня удовлетворенности потребителей для каждой услуги, а также *суммарный коэффициент по результатам всех опросов*. В 2021 году общий коэффициент уровня удовлетворенности потребителей – **74,08% (вызывающий беспокойство)**. Наблюдается снижение уровня удовлетворенности по сравнению с 2020 г на 7%.

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 услугой по технологическому присоединению к сетям АО «ДРСК»

Для оценки уровня удовлетворенности качеством услуги по технологическому присоединению потребителям предлагалось оценить следующие компоненты услуги:

- Удобство работы сервиса «Личный кабинет»
- Полнота и доступность информации по процессу ТПр
- Компетентность сотрудников
- Соблюдение регламентированных сроков по процессу техприсоединения
- Качество выполнения мероприятий, предусмотренных техническими условиями
- Качество электроэнергии и надежность энергоснабжения на данный момент

Распределение оценок по параметрам услуги и важности их для потребителя

Таблица 6

	Удобство сервиса Личный кабинет		Информационное сопровождение		Компетентность сотрудников		Соблюдение сроков		Качество мероприятий		Качество электроэнергии		Итого	
	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	Баллы	КУ, %
АмЭС	2,19	2,80	4,14	4,70	4,23	4,81	4,00	4,75	4,48	4,74	3,99	4,79	3,96	79,17
ПЭС	2,56	2,77	3,95	4,51	4,53	4,84	3,97	4,75	4,24	4,86	3,32	4,87	3,85	77,04
ХЭС	2,44	2,66	4,20	4,56	4,20	4,62	3,93	4,52	4,51	4,75	3,48	4,52	3,90	77,98
ЕАО	2,02	2,87	4,45	4,53	4,57	4,68	3,62	4,49	4,36	4,70	3,96	4,81	3,95	79,09
ЮЯЭС	2,43	3,57	4,71	5,00	4,79	4,93	3,21	4,93	4,21	4,71	3,50	5,00	3,87	77,49

Самые высокие оценки потребители поставили по параметрам:

- Компетентность сотрудников – 4,46
- Качество выполнения мероприятий по ТУ – 4,36 балла
- Полнота и доступность информации на всех этапах ТПр – 4,29

Самая низкая оценка по параметру

- Удобство сервиса личный кабинет – 2,33

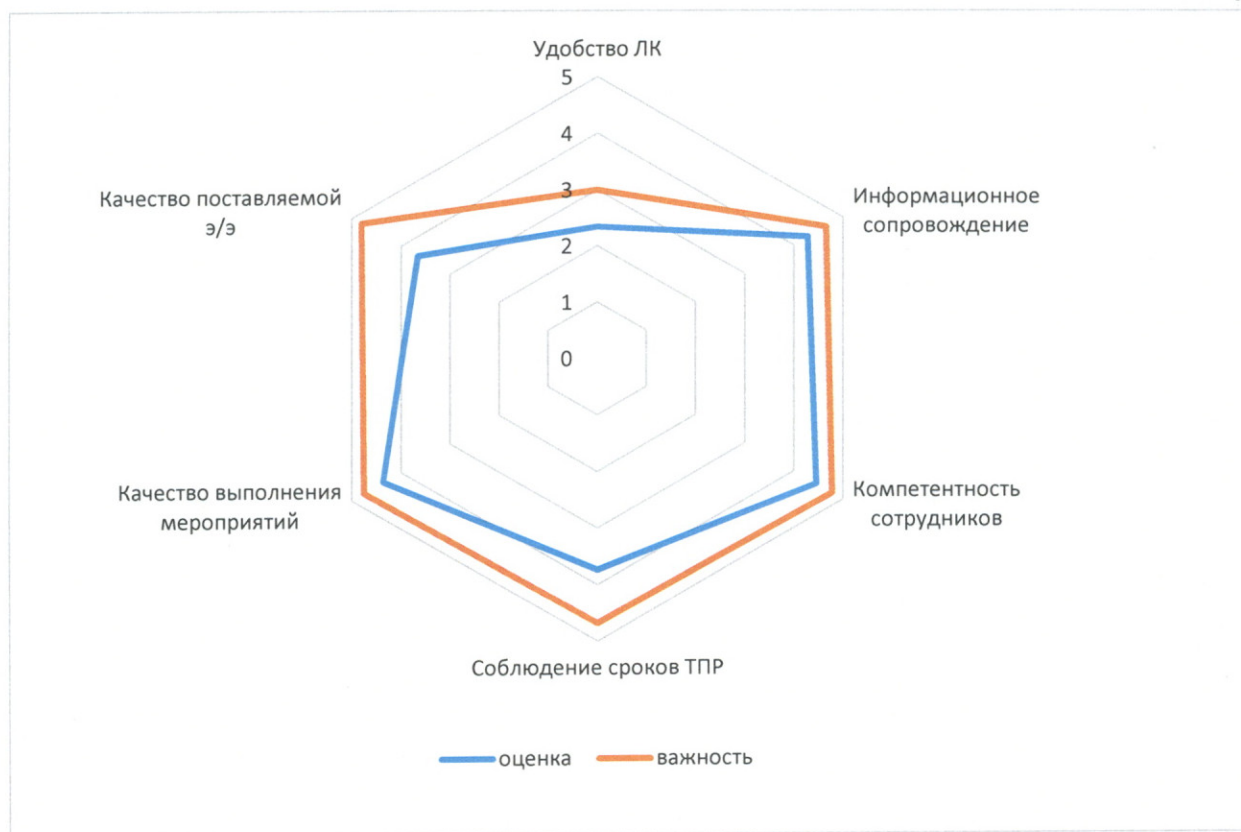
При этом самыми важными параметрами, определяющими качество оказания услуги ТПр были названы:

- Качество поставляемой электроэнергии – 4,80
- Уровень компетентности сотрудников - 4,46
- Качество выполнения мероприятий по ТУ – 4,75

Соотношение оценки параметров услуги ТПр и их важности для потребителей в целом по ДРСК отражены на рисунке 4.

Соотношение оценки параметров услуги ТПр и их важности для потребителей в целом по ДРСК, в баллах, 2021 г.

Рисунок 4



Параметры, по которым АО «ДРСК» в большей степени не удовлетворяет запросы потребителей:

- соблюдение сроков исполнения договора на всех этапах,
- качество поставляемой электроэнергии.

В результате опроса установлено, что коэффициент уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуги по технологическому присоединению к

сетям АО «ДРСК» – **78,15%** (средний). Коэффициент уровня удовлетворенности в разрезе филиалов представлен в таблице 7

Коэффициент уровня удовлетворенности услугой технологического присоединения к сетям ДРСК по филиалам, 2021 г, %

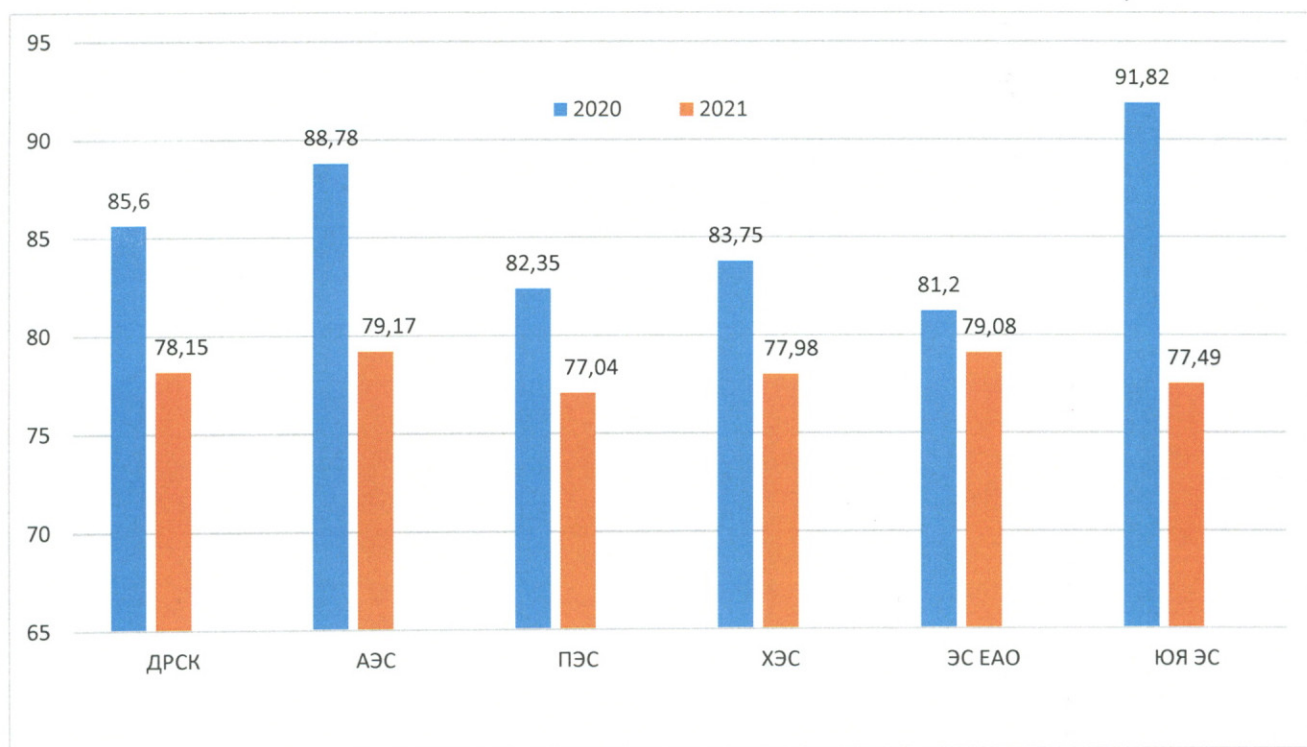
Таблица 7

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Коэффициент удовлетворенности	78,15	79,17	77,98	77,04	79,08	77,49

По сравнению с 2020 г в целом по «ДРСК» наблюдается снижение коэффициента удовлетворенности на 7%. Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей в разрезе филиалов представлена на рисунке 5.

Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей услугой ТПР в разрезе филиалов за 2020-2021 г, %

Рисунок 5



Часть потребителей оставляли комментарии при ответе на вопросы анкеты, таких респондентов – 86, это 23% от общего числа опрошенных.

Самые частые претензии связаны с неисполнением сроков по подключению (22 анкеты, 26% от числа анкет с комментариями), на втором месте замечания к качеству электроэнергии и надежности электроснабжения после подключения (18 анкет, 21%), на третьем – претензии к качеству исполнения ТУ в части эксплуатации объектов электросетевого хозяйства (например - подключение к ветхим сетям и перегруженным ТП, 11 анкет, 13%). Есть замечания к работе личного кабинета (7 анкет, 8%), к информационному сопровождению процесса ТПР (4 анкеты, 5%). При этом есть анкеты, в которых потребители оставили исключительно положительные отзывы и благодарности персоналу компании (28 анкет, 33%)

2.2. Оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии потребителей – физических лиц.

Для оценки уровня удовлетворенности потребителей-физических лиц услугой по транспорту электроэнергии операторами контакт-центра проводился опрос среди тех потребителей, которые обращались в адрес АО «ДРСК» с жалобами на качество электроэнергии в исполнительный аппарат и филиалы, данные выгружались из программы 1С Документооборот за 2021 г.

Для оценки услуги 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 опроса
- Частота отключений электроэнергии

Распределение оценок по параметрам услуги и распределение важности параметров для потребителя в 2021 г отражены в таблице 8.

Распределение оценок по параметрам услуги и важности их для потребителя

Таблица 8

	Время ожидания обследования		Срок нормализации напряжения		Компетентность сотрудников		Корректность и дружелюбие		Факт порчи имущества		Качество эл.энергии в данный момент		Кол-во отключений		баллы	КУ,%
	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность		
АмЭС	2,65	4,35	2,22	4,91	3,91	4,74	3,96	4,52	2,91	5,00	3,30	5,00	3,70	4,43	3,23	64,53
ХЭС	3,58	4,92	3,00	4,92	3,25	4,92	4,08	5,00	3,25	3,00	3,75	5,00	4,33	3,83	3,61	72,11
ПЭС	2,99	4,89	1,77	4,96	2,80	4,81	3,56	4,58	2,90	4,96	2,75	4,94	3,10	4,71	2,83	55,22
ЕАО	5,00	5,00	4,50	5,00	4,33	5,00	4,67	5,00	3,67	5,00	4,33	5,00	3,83	4,83	4,34	86,71
ЮЯЭС	3,89	4,89	2,95	4,95	3,42	4,89	4,05	4,95	3,47	3,74	3,53	5,00	3,84	4,11	3,59	71,47

В целом по ДРСК самые высокие оценки потребители поставили по параметрам:

- Корректность и дружелюбие персонала – 4,06
- Количество (частота) аварийных отключений – 3,76
- Длительность ожидания обследования – 3,62

Самые низкие оценки по параметрам:

- Длительность ожидания нормализации напряжения – 2,89
- Наличие фактов порчи имущества по причине перепадов напряжения и/или нарушения электроснабжения – 3,24
- Качество электроэнергии в настоящий момент – 3,53

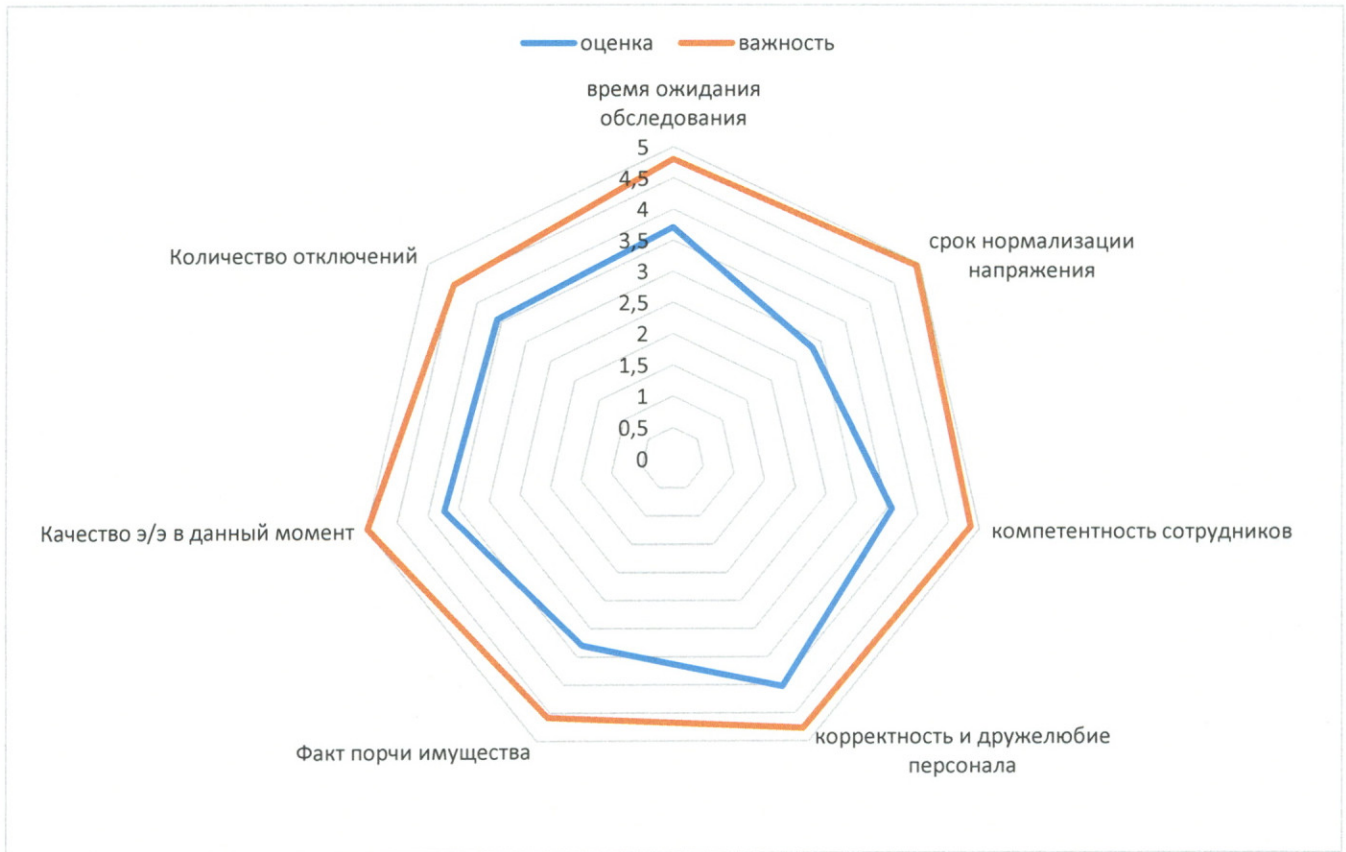
При этом самыми важными параметрами для себя лично потребители определили:

- Соответствие качества электроэнергии действующим нормативам – 4,99
- Оперативное устранение нарушений – 4,95
- Компетентность специалистов АО «ДРСК» – 4,87

Динамика соотношения оценки параметров услуги по транспорту электроэнергии и их важности для потребителей – физических лиц отражены на рисунке 6.

Соотношение оценки параметров услуги по транспорту электроэнергии и их важности для потребителей-физических лиц в целом по ДРСК

Рисунок 6



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, качеству электроэнергии на момент опроса, компетентность сотрудников.

Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди физических лиц, подключенных к сетям АО «ДРСК» в 2021 г – **70%** (вызывающий беспокойство). Коэффициент удовлетворенности потребителей по филиалам представлен в таблице 9.

Коэффициент уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди потребителей - физических лиц в филиалах за 2021 год, в %

Таблица 9

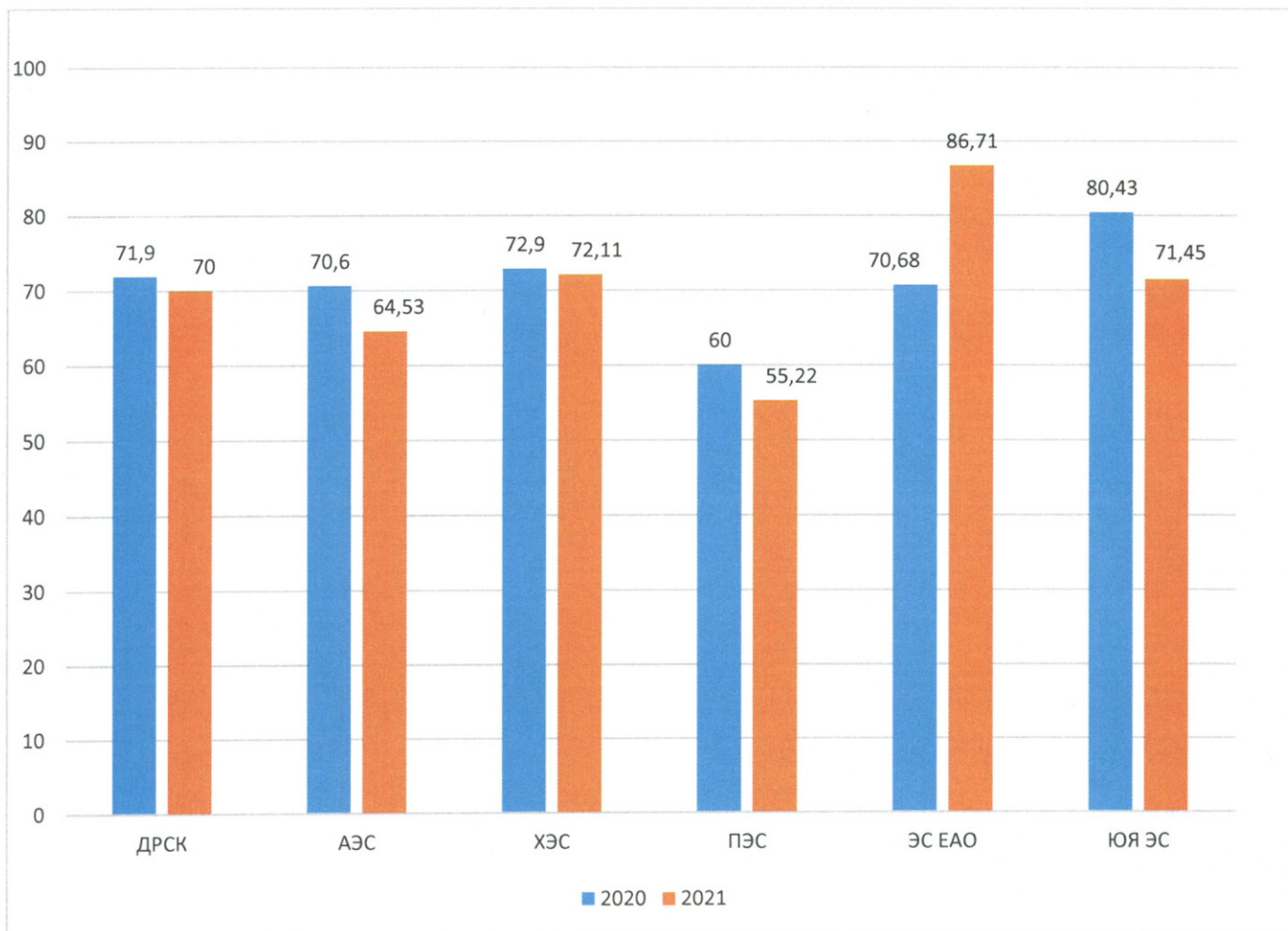
	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯЭС
Ку	70,00	64,53	72,11	55,22	86,71	71,45

По сравнению с 2020 г в целом по ДРСК по услуге транспорта электроэнергии наблюдается снижение коэффициента удовлетворенности на 1%.

Динамика изменения коэффициента удовлетворенности потребителей в разрезе филиалов представлена на рисунке 7.

Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей – физ. лиц услугой по транспорту электроэнергии в разрезе филиалов за 2020-2021 г, %

Рисунок 7



Комментарии и замечания

В процессе опроса 56% от общего числа опрошенных потребителей оставляли свои комментарии и замечания. Подавляющее большинство (70% от из числа тех, кто оставил комментарий) отмечали, что сохраняются проблемы с напряжением. Часть потребителей (7%) указывали на проблему с частыми отключениями электроэнергии.

3. Взаимодействие с потребителями через контакт-центр

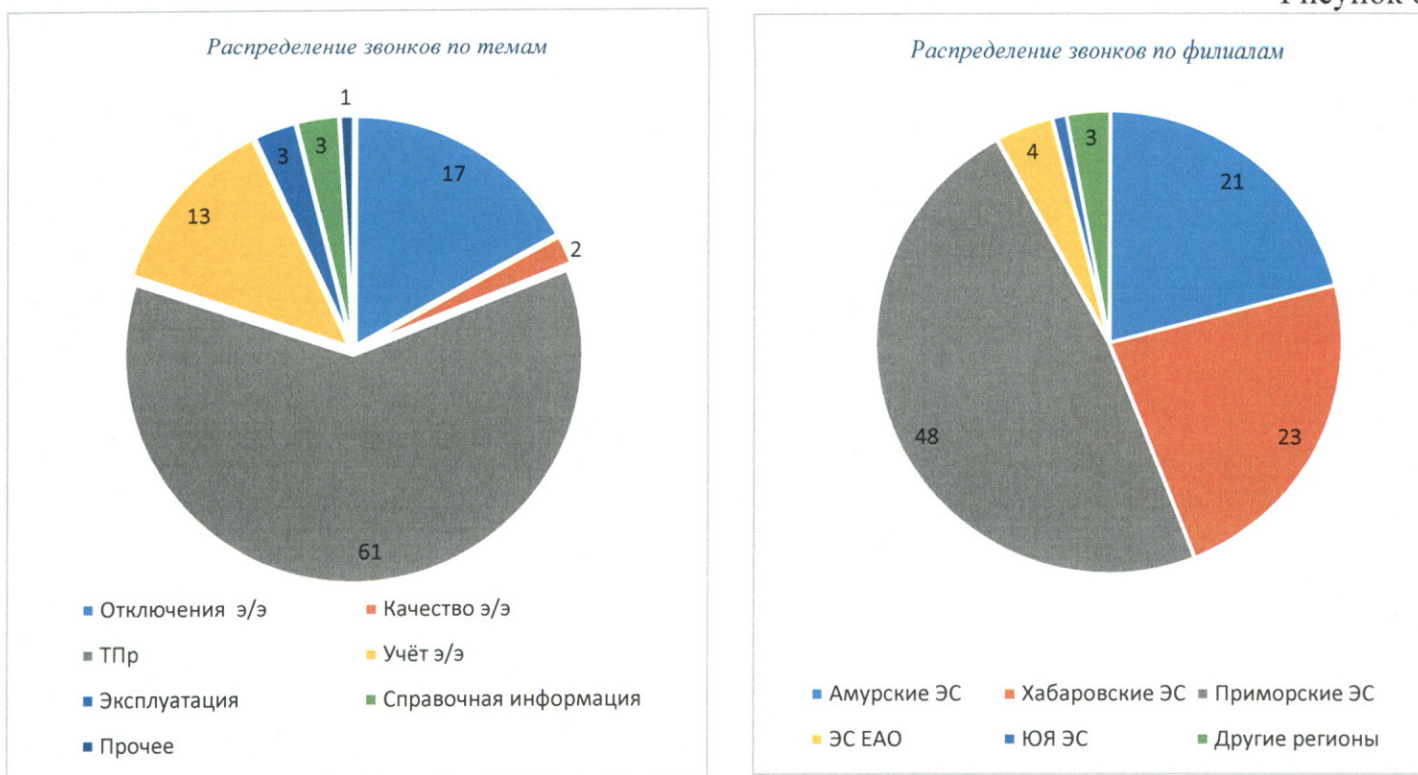
В 2021 г специалистами контакт-центра принято и обработано **29201** обращение, из них - 28799 по телефону горячей линии, это на 8% больше, чем в 2020 г - 402 в интернет-приемную на сайте АО «ДРСК», это на 43% больше, чем в 2020 г. Оформлено электронным документом «Обращение потребителя в контакт-центр АО «ДРСК» 2495 обращения, из них 1223 – жалобы и 1272 заявки, суммарно в два раза больше, чем в прошлом году.

Наибольшее количество телефонных обращений связано с вопросами технологического присоединения к сетям АО «ДРСК» - 60%, а наиболее активно ресурсом горячей линии пользуются жители Приморского края – 48%.

Распределение телефонных обращений по темам и регионам отражено на рисунке 8

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

Рисунок 8



Чаще всего потребители обращались на горячую линию АО «ДРСК» с вопросами по технологическому присоединению (61% от общего количества обращений), по поводу отключений электроэнергии (17%) и с вопросами по эксплуатации приборов учета электроэнергии (13%).

Увеличение звонков с вопросами по ТПр обусловлено, в первую очередь, востребованностью услуги по присоединению к сетям АО «ДРСК», а также с объективными трудностями, связанными с перебоями в поставке приборов учета, и, как следствие, с задержкой сроков исполнения технических условий со стороны АО «ДРСК». С этим же связано и увеличение количества жалоб по вопросам ТПр.

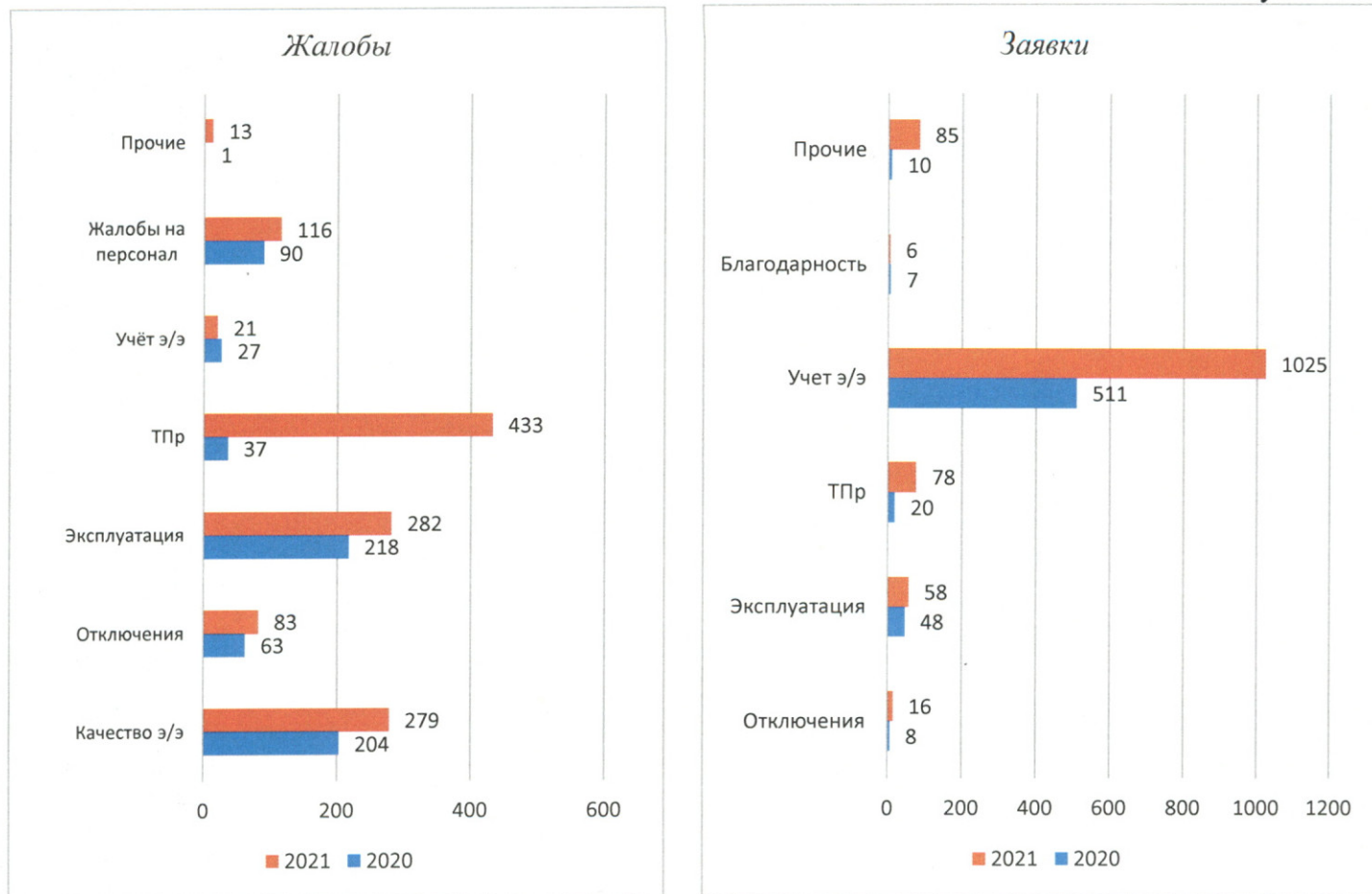
Жалобами в виде электронного документа оформляются те обращения и претензии потребителей, которые требуют дополнительных разбирательств по существу вопроса, а также заявки на оказание услуг. В 2021 г. количество жалоб и заявок, оформленных операторами и направленных руководителям по направлениям увеличилось в два раза, при этом больше всего жалоб по вопросам технологического присоединения – 499 шт., на втором месте – эксплуатация объектов электросетевого хозяйства – 282 шт. и качества электроэнергии – 279 шт., на третьем – жалобы на действия/бездействие персонала – 116 шт.

Кроме того, существенно увеличилось количество заявок по вопросам учета электроэнергии – 511 в 2020 г и 1025 шт. в 2021 году.

Динамика изменения количества жалоб и обращений, оформленных специалистами КЦ за 2020-2021 г отражена на рисунке 9.

Количество жалоб и обращений, оформленных специалистами КЦ в динамике за 2020-2021 гг, шт.

Рисунок 9



В 2021 г для специалистов контакт-центра был проведен курс повышения квалификации по теме «Организация работы контакт-центра», а для специалистов структурных подразделений филиалов - обучение персонала, ответственного за корректный учет жалоб и актуальное отражение выполнения мероприятий в программе 1С Документооборот.

В целом, в АО «ДРСК» в 2021 принято и рассмотрено **43895** вопросов потребителей (рост 9 %), в том числе: 29201 заочно через контакт-центр, 14694 – в филиалах компании.

Наибольшее количество обращений связано с вопросами технологического присоединения и аварийными отключениями электроэнергии.

Суммарный коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг по результатам всех опросов – **74,08%**

Начальник управления по информационной политике

О.А. Амельченко

Начальник контакт-центра

Н.Б. Шейкина

**Приложение: Список комментариев к
опросам потребителей (дословно)****1. По услуге технологического присоединения**

Амурские ЭС
Все было хорошо, везде 5
Жуткая картина то, как меня подключали. Заявку подавала несколько раз, с Театральной на Шевченко направляли. На Шевченко была хорошая сотрудница по ТПр (предположительно Бобро М.П.). А бригада вообще отдельная история, угрозами меня заставили приезжать, повесили такие сопли, мне потом другие люди все переделывали/ Благовещенск
Все хорошо сделали, ребята молодцы, отработали хорошо, несмотря на задержки по подключению, почти год тянули/ Благовещенск, садовая линия
По подключению все нормально и в срок.
Личный кабинет вообще не удобный, заявку долго обновляли, подключали тоже очень долго. Из-за задержек не смог построить 3 дома на продажу, понес большие убытки. Была проблема с ПУ, думаю могли бы и договориться как-то, чтобы не тянуть и свой поставить/ Благовещенск
Была большая задержка с подключением, постоянно просили продлить доп. соглашения. Нет взаимосвязи между РЭС и службой ТПр. Только после подачи жалобы в ФАС подключили к э/снабжению/Амурская область, с. Чигири
Всем доволен, только напряжение низковатое/Свободный
Сроки очень сильно сдвинули. Очень сильно ругалась.
Пожелание, чтобы в ЛК при заполнении заявки были более развернуто составлены вопросы, чтобы для простого обывателя было понятно, какую мощность выбрать и напряжение
Всем довольна/ г. Зея
Было бы неплохо, чтобы часть средств, затраченных на временное подключение, возвращали
Хотелось бы, чтобы сроки по фактическому подключению были не так затянуты
Всем довольны
Не экономьте на опорах
При подключении перепутали фазу и ноль, перегорела вся техника, потом, конечно, ваши все возместили/ Чигири
Частые отключения электроэнергии/ Владимировка
После фактического подключения напряжение проседало, но проблему решили/ Благовещенский район, Егорьевка

Все было нормально, даже хорошо, только почему я должен сам показания передавать, если ставите ваши умные ПУ/г. Свободный
Все хорошо подключили, без проблем
Периодически отключают свет/Кантон-Коммуна
По доступности и полноте информации: нигде не увидел информации о том, что льготное подключение раз в 3 года 550р
Замечаний нет
В конце выполнения мероприятий по ТПр нет информации, что делать дальше? Когда акты выдают?
Все м доволен
Все хорошо, еще бы сроки по подключению не были такими большими (1 год)
Все м довольны, очень хвалила всех, Октябрьский район, с. Песчаноозерка
Южно-Якутские ЭС
Все м доволен
Подключили хорошо, но не в срок, постоянно меня оповещали что отсутствуют ПУ, и то умудрились одним из первых подключить, когда пришли ПУ
Все хорошо, подключили в срок
Хотелось бы чтобы сроки соблюдались, Алдан
Сроки по подключению затянулись, т.к не было ПУ в наличии
Еще пока не подключили
Электрические сети ЕАО
Все м доволен/ Биробиджанский р/он, с. Птичник
Не хватило полноты информации, например, не знал, что раз в 3 года только льготное подключение
Всё хорошо подключили
Все м доволен, без замечаний/13 км. Биробиджанского шоссе
Все м довольна, без замечаний
Подключили не в срок, жалоба на качество выполнения работ по ТПр/ ЕАО, с. Заречье

Пришлось покупать самому проколы. Недостаточно было информации о выполнении ТУ и о технической информации при заполнении заявки в ЛК
Все отлично!
Были задержки по срокам, а так все хорошо/Смидовичский район, с. Даниловка
Все нормально, быстро подключили
Жалуется на сроки по присоединению
Всем доволен/г. Биробиджан
Всё понравилось/ г. Биробиджан
Сроки затянуты были из-за отсутствия ПУ
Линия в ужасном состоянии/ ЕАО, Ленинский район, с. Бабстово, ул. Ленина, 3
Хабаровские ЭС
Вся процедура по ТПр на единицу! Про меня вообще забыли! Качество тоже на единицу/ Некрасовка
Пожелание - чтобы сократили сроки по ТПр
Свет отсутствует периодически из-за погодных условий/ Переяславка
Напряжение слабое/ п. Горький
Жалуется на перебои с э/энергией
Всем довольна, хвалит работников, с. Ильинка
Недоволен качеством э/энергии
Всем доволен, жалоб нет, подключили в срок/ Николаевск-на-Амуре
Сроки были затянуты по ТПр на 4 месяца/ р-он Овощесовхоза, г. Хабаровск
Все хорошо, проблем не было/ Черная речка
Очень неудобный ЛК; документы 2 раза терялись, в итоге подал лично; сроки очень затянулись; сотрудники не компетентные, кроме 1 девушки, которая спускалась на проходную и принимала заявку; частые отключения; ПС старая, ВЛ в аварийном состоянии / Князе-Волконское
Пожелание, чтобы в личном кабинете отображались сроки по каждому этапу: сколько на регистрации будет, сколько будут счет выставлять и т.п., чтобы понятно все было
Напряжение проседает/район п. Горький, СНТ Содружество

Качество э/э плохое, на улице холодно, все пользуются отоплением, обогревателями, напряжение проседает/ Ракитное
Неудобный ЛК: не совсем понятный интерфейс, документы не удобно добавлять, т.к. не принимает сразу несколько страниц, и есть по объему ограничения, не сохраняется копия черновика заявки/ с. Ильинка
Ветхость сетей и подстанций, отсюда качество эл. энергии хуже с каждым новым присоединением/с. Некрасовка, Хабаровский край
По ТПр все хорошо
После подачи заявки через офис, в ЛК не было никакой информации
Все хорошо, еще бы побыстрее подключали
Не скачивались документы в ЛК
Все хорошо, везде на 5
Напряжение низкое, п. Горький/ СНТ Спутник
Низкое напряжение/ с. Мирное
Всем довольна, все в срок и качественно/Хабаровский край, с. Матвеевка
Сильно были сроки затянуты
Подключили только через год
Приморские ЭС
Линия в аварийном состоянии, проседает напряжение/ Уссурийский район, с. Глуховка, ул. Октябрьская
Я работник Ваш, в ОЦО работаю, все хорошо, только были задержки из-за отсутствия ПУ, и договор долго подписывали
Установили ПУ не двухтарифный, а однотарифный, хотя просил двухтарифный/Глуховка, Уссурийский район
Опору установили не в том месте, где надо было/ г. Уссурийск
Частые отключения/Ханкайский район, Камень-Рыболов
Бывают перепады напряжения/Пограничный район, с. Барано-Оренбургское
Частые отключения/Андреевка, Хасанский район
Всем доволен/ Анучинский район
Очень большая задержка была по ТПр, и сейчас частые отключения. эл. энергии/Славянка

Всем довольны. Светом пока не пользовались/Анучинский район, с. Таежка
Всей процедурой ТПр довольны/с. Ильинка, Ханкайский район
Была задержка по срокам/Анучинский район, с. Таежка
По процессу ТПр все замечательно, а вот за качество эл. энергии и частоту отключений минус/Уссурийский район, с. Долина

2. По услуге транспорта электроэнергии

Амурские ЭС
Низкое напряжение/ Свободный
Проблема с низким напряжением осталась/ Чигири
В летнее время постоянные проблемы с напряжением и частые отключения/ Марково
Напряжение скачет постоянно, то повышенное, то пониженное. Отключения ежедневные, так как стоит стабилизатор, напряжение выше 260. Про компетентность сотрудников - кто-то из электриков прям хорошие грамотные специалисты, а кто-то даже стабилизатор не видел ни разу, и знает для чего он/ Кантон-Коммуна
До сих пор проблема не решена, напряжение очень низкое/ Зея
Напряжение низкое так и осталось, замеры проводят в дневное время, и оно соответствует нормативам, а в вечернее и ночное время очень сильно проседает/ Свободный
Низкое напряжение/ Константиновка
Хабаровские ЭС
г. Комсомольск-на Амуре, напряжение в час пик низкое
Гаровка-1, проблема с низким напряжением не решена до сих пор
Вознесенское, все хорошо сейчас с качеством э/энергии
Комсомольск на Амуре, п. Майский, все хорошо теперь с напряжением.
Всем доволен
с. Ракитное, напряжение так и не привели в норму
Хабаровск, ж/д район, напряжение низкое по одной фазе до сих пор
Приморские ЭС
п. Ключевой, проблемы с напряжением сохраняются

г. Артем, все хорошо, но в часы пик проседает напряжение до сих пор
с. Ново-Александровское, бывают скачки напряжения
Считает, что маленький перерасчет делают за низкое напряжение, Надеждинский район, с. Кневичи.
с. Вольно-Надеждинское, напряжение до сих пор не соответствует нормативам
с. Тереховка, Надеждинский район, до сих пор низкое напряжение
с. Глазовка, Лесозаводский район, в принципе все нормально, но сети ветхие, поэтому часто отключают эл. энергию.
7 лет была проблема с напряжением, и под конец года просто все стало хорошо, замеры никто не делал/ Вольно- Надеждинское
Проблемы с напряжением сохраняются/ Вольно- Надеждинское
Проблемы с напряжением/Вольно Надеждинское
Замеры сделали и сказали что все в пределах нормы, но техника погорела/ Партизанск
Частые отключения, очень частые/ Чугуевка
До сих пор ничего не сделали, персонал не могу оценить, так как они не виноваты, что у вас аварийное оборудование и нет материалов и финансирования. Напряжение низкое, ничего не работает/ Раздольное
г. Партизанск, до сих пор специалисты не выехали на замеры.
с. Сергеевка, Партизанский район, напряжение до сих пор низкое.
с. Каймановка, Уссурийский район. На данный момент всем довольны.
г. Партизанск, скачки напряжения до сих пор.
с. Хмыловка, Партизанский район, до сих пор никто не выезжал на замеры, напряжение низкое, жалобу подавала по тел. специалисту г. Владивосток (не ч/з ГЛ)
С. Первомайское, Михайловский район. Низкое напряжение в вечернее время.
Напряжение низкое до сих пор. г. Партизанск, частые отключения.
с. Ширяевка, Михайловский район, низкое напряжение сохраняется до сих пор.
г. Артем, ул. Жамского низкое напряжение, перерасчет не производится за некачественное э/снабжение.
г. Партизанск, низкое напряжение до сих пор.
с. Прохладное, скачки напряжения до сих пор, и частые отключения. По словам потребителя ТП очень старая, пока ее не заменят ничего не изменится.

с. Вольно-Надеждинское, низкое напряжение до сих пор.
Г. Партизанск, низкое напряжение до сих пор.
С. Первомайское, Михайловский район. Низкое напряжение в вечернее время.
Все отвратительно, не могут нормализовать напряжение за 3 года! Шмидтовка
Хамство от диспетчеров/ Партизанск
Очень частые отключения э/э, по несколько раз в день. На замеры приезжали, но напряжение до сих пор низкое/ п. Ключевой
Замеры и работы по регулировке напряжения никто не выполнял/ Шмидтовка
п. Соловей Ключ, СНТ Золотой Родник, напряжение до сих пор низкое, 124-180В, максимум.
Партизанский район, с. Фроловка, скачки напряжения до сих пор продолжаются.
Надеждинский район, с. Прохладное. До сих пор никого не было в ответ на жалобу о качестве э/энергии. Скачки напряжения продолжаются до сих пор.
с. Чугуевка, напряжение до сих пор низкое.
г. Партизанск, на данный момент качество эл. энергии в порядке.
Находкинский гор. округ, п. Средняя, напряжение низкое до сих пор.
Чугуевский район, с. Чугуевка, напряжение до сих пор очень низкое.
Партизанский район, с. Золотая Долина, напряжение восстановили только после обращения к губернатору и на замеры выехали только после обращения к губернатору.
п. Соловей Ключ, СНТ Вика, напряжение до сих пор низкое.
Михайловский район, с. Ивановка, приехали быстро, напряжение восстановили, всем довольны.
г. Партизанск, скачки напряжения до сих пор.
Надеждинский район, СНТ Полюшко, по одной фазе до сих пор сохраняется высокое напряжение.
Проводили замеры, и неправильные указали в акте, хотели обмануть что напряжение в норме, перемерили при мне через 20 минут- то напряжение низкое было/ Фокино, Вишневая, 17
Диспетчера грубые, неоднократно техника перегорала, проблема с напряжением с 19 года, пока в 21 году к Путину не обратилась/ Камень- Рыболов
Замеры делали днем, когда нет никакой нагрузки, не правильно замеряли, горела техника. Заслуги ДРСК в том что у нас сейчас хорошее напряжение нет, так как сгорел соседний дом, и

выяснилось что один из проводов к нашему дому был поврежден, а за 4 года они не могли это проверить. / п. Подъяпольское
г. Партизанск, на замеры никто не выезжал, в течение 1,5 месяцев напряжение повысилось до 200-203 В.
г. Артем, ул. Тигровая, до сих пор не стабильное напряжение от 90 до 280 В.
г. Большой Камень, мкр. Южная Лифляндия (Новый Мир), скачки напряжения так же продолжают от 120В до 240 В.
г. Артем ул. Довженко, сначала восстановили напряжение в течение 6 месяцев, сейчас напряжение опять низкое -167 В на данный момент.
Партизанский район, с. Владимиро-Александровское, напряжение восстановили, но по 2 фазам напряжение по нижней границе -190-195 В.
Яковлевский район, с. Новосысоевка, напряжение низкое до сих пор 170В либо 200В (без нагрузки).
с. Тереховка, напряжение в пределах нормы.
г. Партизанск, всем довольны.
с. Борисовка, Уссурийский район, напряжение в норме.
с. Владимиро-Александровское, установили солнечные панели, только за счет этого работает техника, тепло в доме и т. д.
г. Партизанск, на замеры никто не выезжал, в течение 1,5 месяцев напряжение повысилось до 200-203 В.
г. Артем, ул. Тигровая, до сих пор не стабильное напряжение от 90 до 280 В.
Все ужасно/ Соловей Ключ
Напряжение не стабильно до сих пор, перепады каждый день/ п. Заводской
г. Большой Камень, Новый Мир. Низкое напряжение до сих пор сохраняется.
г. Артем, СНТ Ягодка-1, подключен от мкр. Глобус, низкое напряжение 180В.
Соловей Ключ, СНТ Золотой Родник, напряжение низкое 170-175 В.
г. Артем, ул. Довженко, скачки напряжения до сих пор сохраняется.
г. Артем, ул. Тигровая, низкое напряжение сохраняется до сих пор.
г. Партизанск, напряжение низкое до сих пор, от 130 до 160 В.
с. Прохладное, Надеждинский район, низкое напряжение до сих пор.
Г. Партизанск, периодически низкое напряжение.

п. Волчанец, Партизанский район, периодически низкое напряжение.
г. Большой Камень, низкое напряжение 120-150 В.
п. Ключевой, Надеждинский район, частые отключение э/энергии, напряжение от 169-189 В, перерасчеты не соответствуют ст. 354.
п. Соловей Ключ, скачки напряжения. На одной фазе может быть 270, а на др. 180 В.
Даже через суд не нормализовали напряжение/ Партизанск
Соловей Ключ, бывает напряжение по 2 фазам 256, 256 В, но в общем всем доволен.
с. Вольно-Надеждинское, низкое напряжение 160-170 В.
г. Артем, ул. Заречная, скачки напряжения до сих пор.
с. Вольно-Надеждинское, напряжение очень часто бывает от 170 до 189 В.
с. Степное, Уссурийский район, напряжение до 180 В.
Электрические сети ЕАО
Смидовичский район, с. Ключевое, так все нормально, но напряжение низкое часто бывает.
ЕАО, с. Валдгейм, все хорошо.
ЕАО, Соцгородок, жалоба на перепады напряжения.
с. Облучье, все хорошо с напряжением, но часто отключают э/энергию.
Южно-Якутские ЭС
г. Алдан, напряжение до сих пор не соответствует нормативам.
Г. Алдан, всем довольны.
г. Алдан, жалуется на частые откл. эл. энергии и низкое напряжение.
г. Алдан, район молокозавода жалуется на частые отключения.
г. Алдан, напряжение до сих пор низкое.
г. Алдан, напряжение восстановили быстро, но на данный момент жалуется на низкое напряжение по одной фазе.
г. Алдан, напряжение до сих пор не соответствует нормативам.