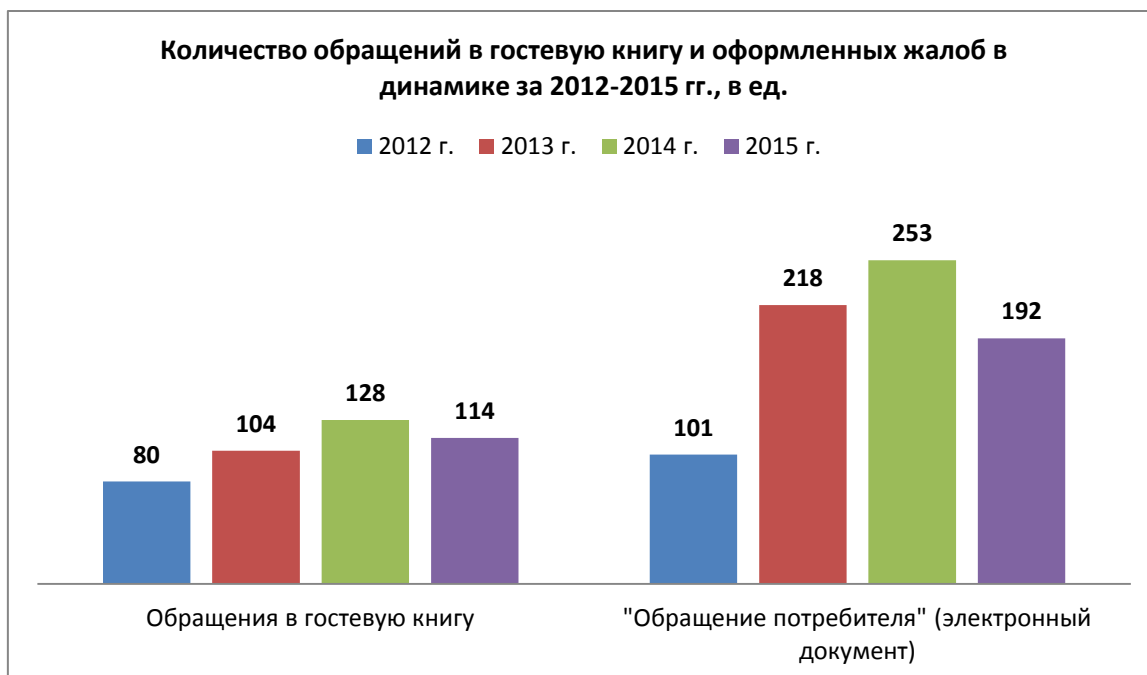
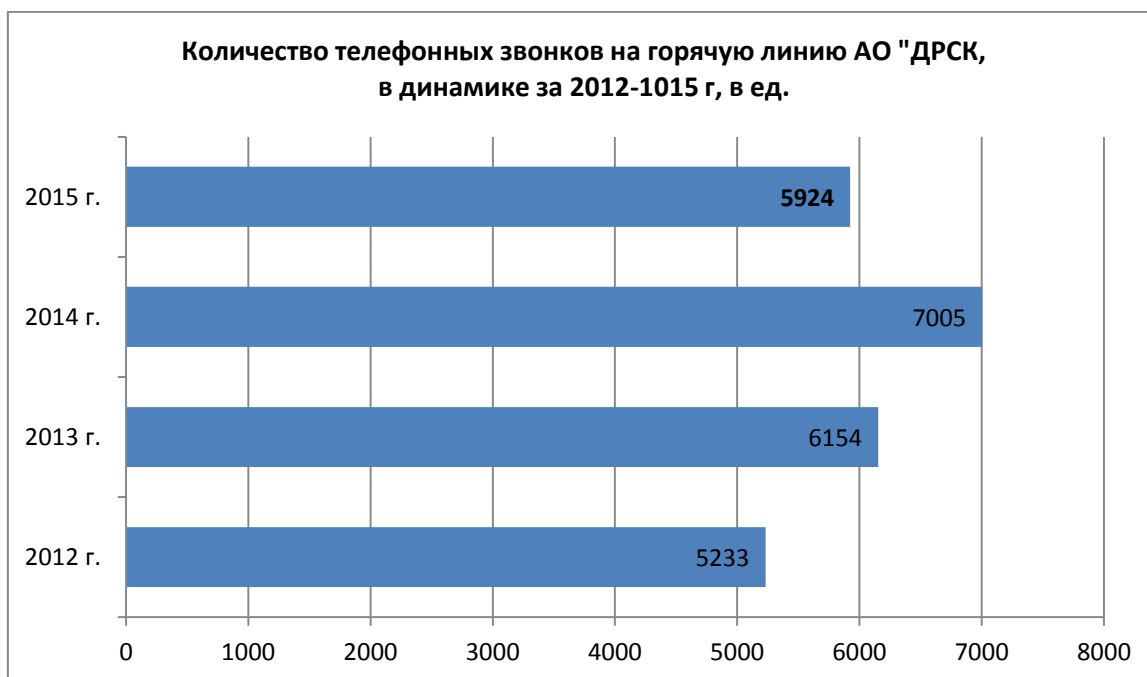


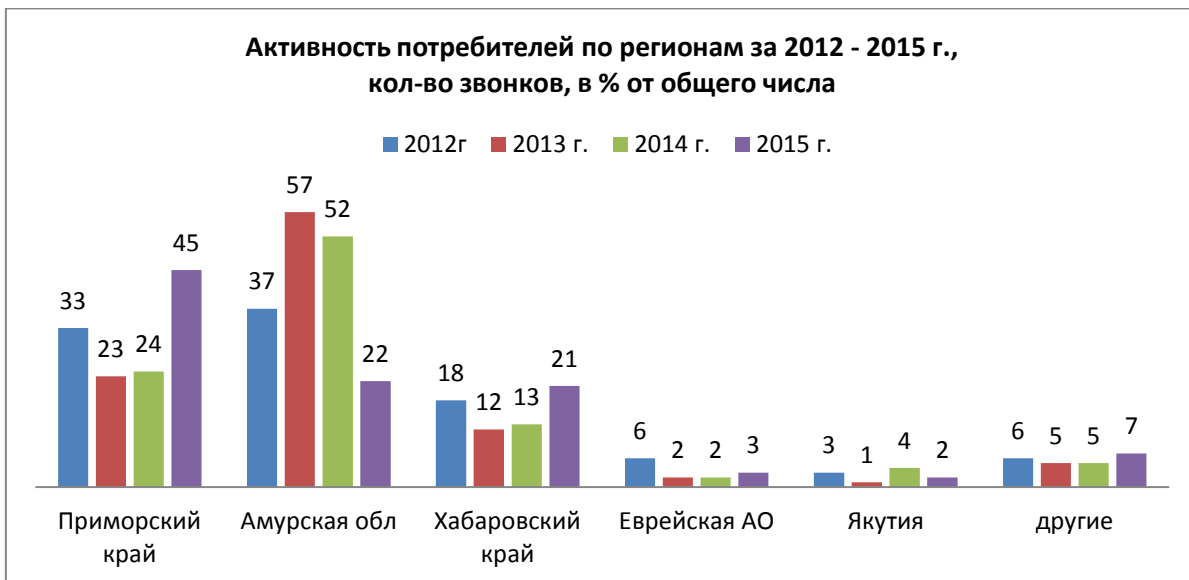
Отчет о работе контакт-центра в 2015 году

В 2015 году контакт-центром принято и обработано:

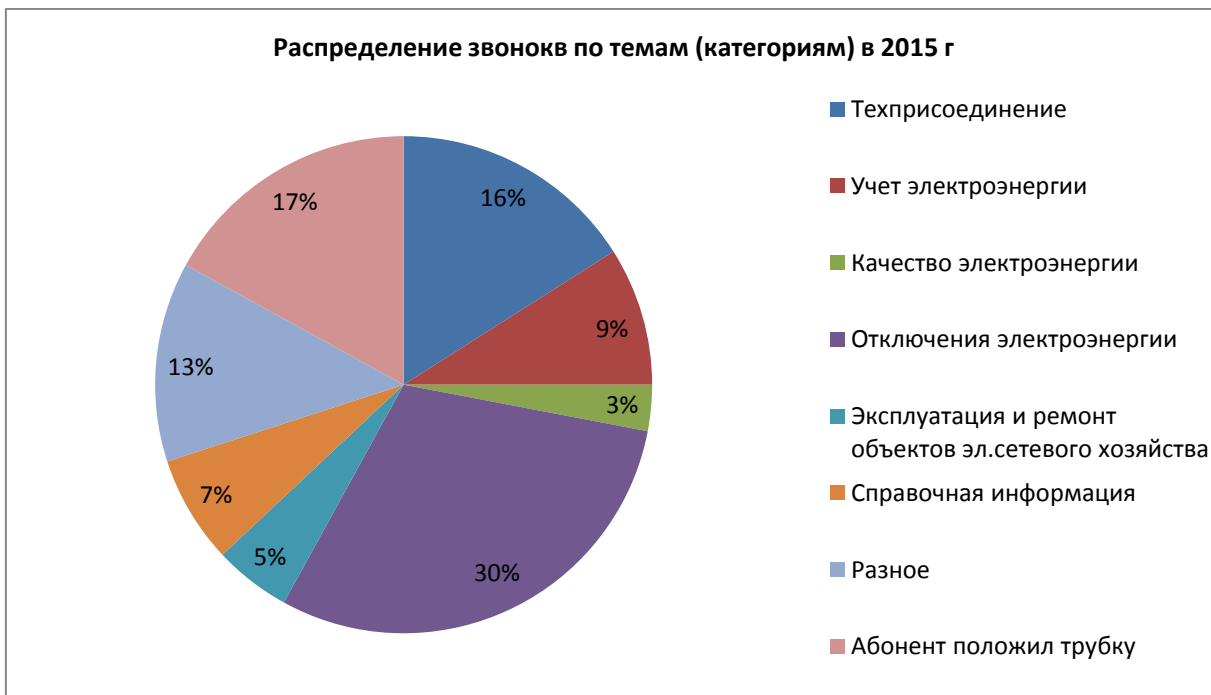
- 5924 телефонных звонков (на 16% меньше, чем в 2014 г.)
- 114 обращения в интернет-приемную на сайте АО «ДРСК» (на 11% меньше, чем в прошлом году)
- Электронным документом оформлено 192 «Обращения потребителя в контакт-центр АО «ДРСК», которые были переданы на исполнение в соответствующие отделы и службы (на 25% меньше, чем в прошлом году)



Изменилась активность потребителей. Если в предыдущие три года, с 2012 по 2014 чаще всего по телефону горячей линии обращались жители Амурской области, то в этом году жители Приморского края были активнее, их обращения составили 45% от общего числа. Активность потребителей Амурской области (22%) и Хабаровского края практически одинаковая – 22% и 21% соответственно. При этом количество звонков, поступивших из Хабаровского края, стало больше: 1259 в этом году против 924 в прошлом. Заметно снизилось количество звонков из Республики Саха (Якутия): 94 в этом году и 290 в прошлом.



По сравнению с прошлым годом уменьшилось количество «пустых» звонков, когда абонент положил трубку до того, как ему ответили (2015 г – 981, 2014 - 1198 звонков)





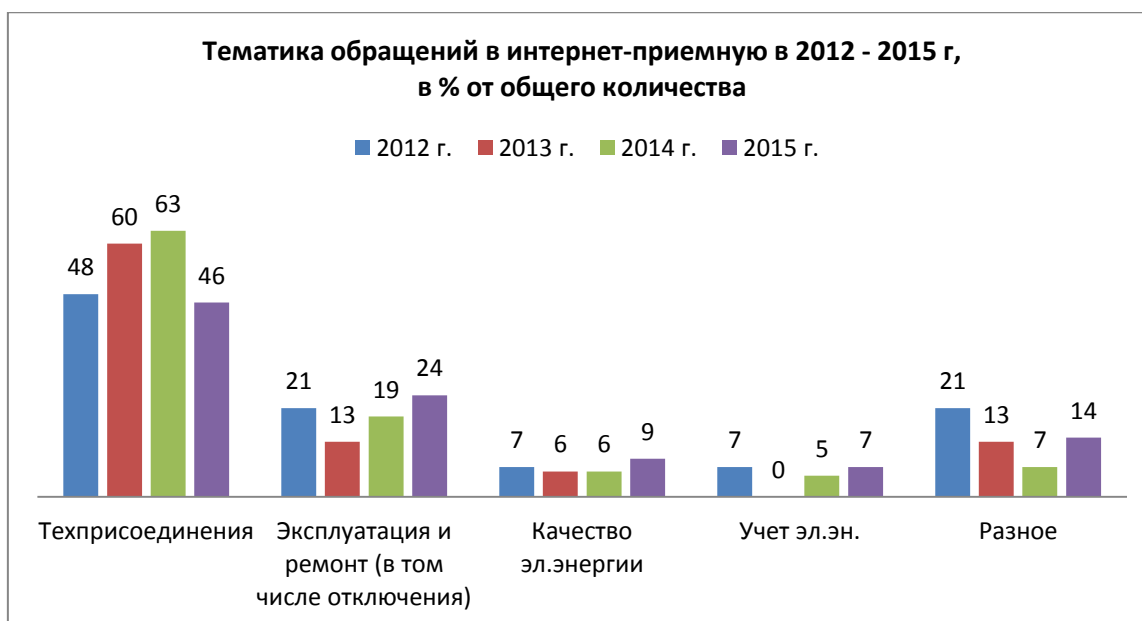
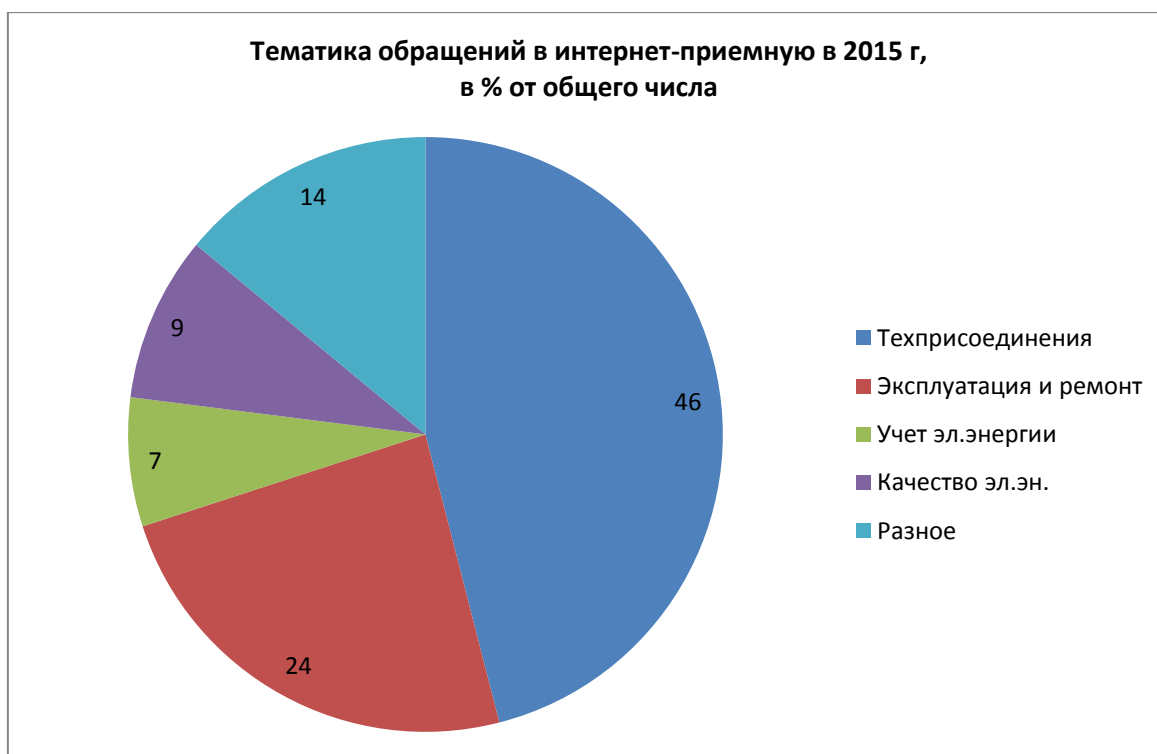
Категория «Разное» включает в себя обращения по вопросам хищения электроэнергии, тарифообразования, транспорта электроэнергии, благодарности, вопросы по участию в конкурсных закупках и торгах, по действиям/бездействию персонала (в т.ч. другие вопросы, связанные с сотрудниками компании), а так же вопросы, не относящиеся к компетенции компании.

Обращений в категории «Хищения» в 2015 году поступило 6 (Амурская область и ЕАО по 1, Приморский и Хабаровский край по 2), из них 2 обращения подтвердились, 4 – нет.



Жалоб на действия/бездействие персонала поступило 7. Из них 2 жалобы обоснованные, 5 – не обоснованные.

В гостевую книгу за 2015 год поступило 114 обращений, это на 11% меньше, чем в 2014 г.

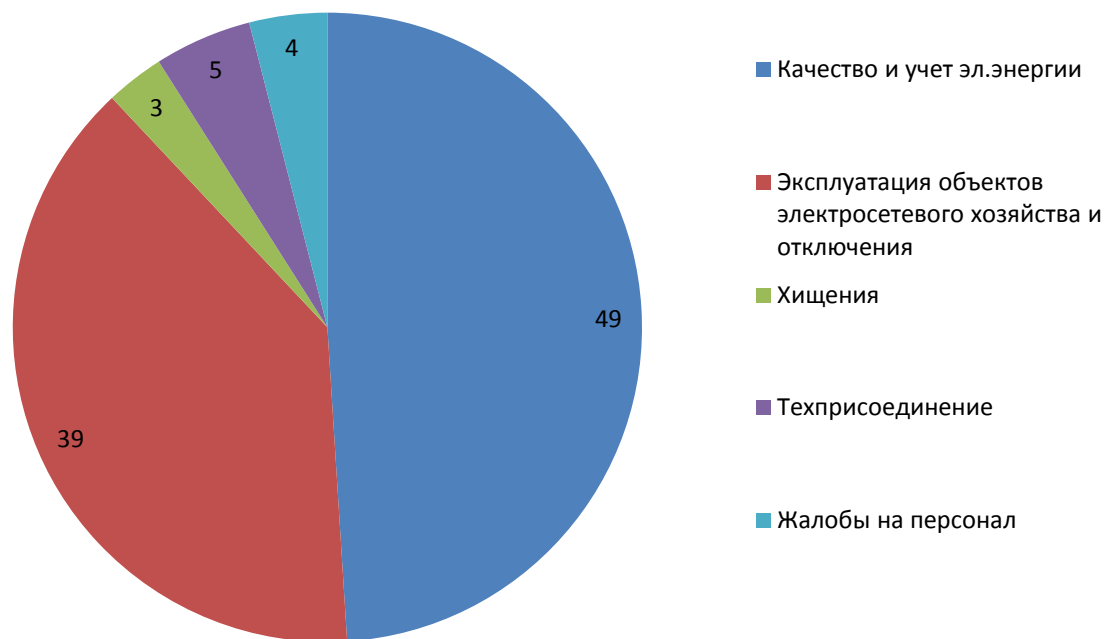


В 2015 году 192 жалобы, поступившие по телефону горячей линии, были оформлены электронным документом «Обращение потребителя в контакт-центр ОАО "ДРСК"»

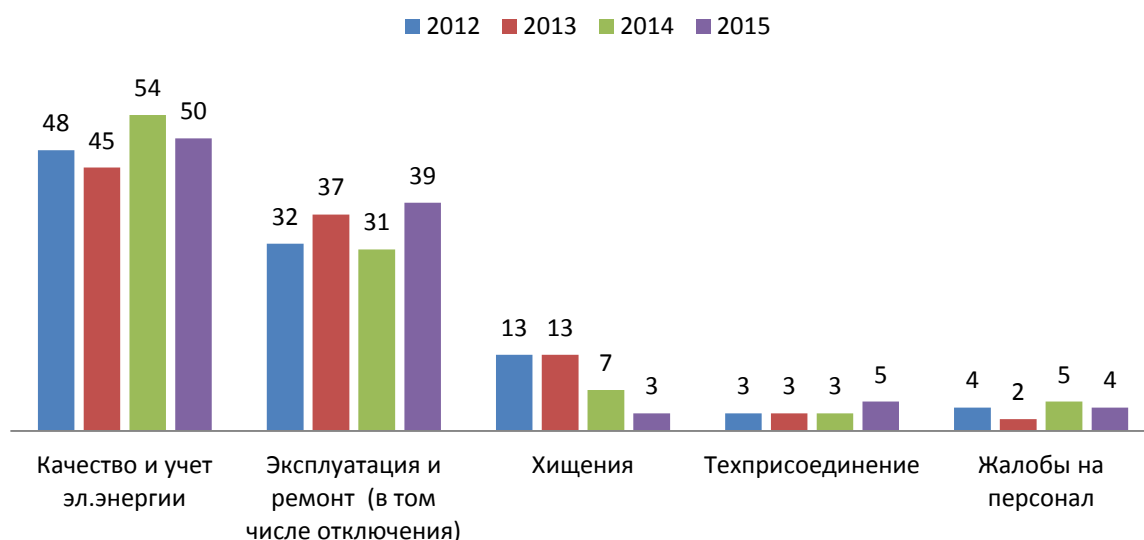
Из них 124 (65%) – обоснованные жалобы, 68 (35%) – не обоснованные. По обоснованным жалобам проведены мероприятия, приняты меры.

- По 97 жалобам корректирующие мероприятия проведены в этом году (78% от общего количества обоснованных жалоб)
- 22 запланированы на 2016 год, (18%);
- 5 запланированы на 2017 год (4%).

Тематика "Обращений потребителей в контакт-центр АО "ДРСК" в 2015 г, в % от общего количества



Тематика "Обращений потребителей в контакт-центр АО "ДРСК" за период 2012 - 2015 г, в % от общего количества



В 2015 году специалистами контакт-центра был проведен телефонный и интернет-опрос среди заявителей, заключивших договоры технологического присоединения, с целью выяснить уровень удовлетворённости качеством оказываемой услуги. В опросе приняли участие 386 заявителей (физических лиц), из них 319 чел. (87%) полностью устроило качество исполнения мероприятий, предусмотренных тех. условиями, и 204 чел. (56%) высоко оценили профессионализм сотрудников АО «ДРСК».

В 2015 году контакт-центром осуществлялся мониторинг обращений потребителей в филиалы и их структурные подразделения. В мониторинге учитывались жалобы и обращения и от юридических, и от физических лиц. Всего поступило 2927 обращений, из них обращений по вопросам:

- Качества электроэнергии 33% от общего числа,

- Эксплуатации объектов электросетевого хозяйства 43%,
- Учета/безучетного потребления электроэнергии – 11%,
- Жалобы на действия/бездействие персонала – 2%
- Технологического присоединения – 6%
- Прочее – 5%

Обращения потребителей в количественных показателях:

подразделение	всего	Качество э/э	Эксплуатация объектов эл.сетевого хозяйства	Учет/безучетное потребление э/э	Жалобы на персонал	Техприсоединение	прочее
ИА	257	83	82	11	23	7	51
АЭС	872	339	361	62	16	89	5
ХЭС	279	28	164	19	2	29	37
ПЭС	783	317	211	240	-	9	6
ЭС ЕАО	563	129	346	22	6	31	29
ЮЯ ЭС	173	62	109	2	-	-	-
ИТОГО	2927	958	1273	356	47	165	128