

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о качестве обслуживания потребителей в Акционерном обществе**  
**«Дальневосточная распределительная сетевая компания»**  
**за 2019 год**  
(в соответствии с Приложением №7 к Единым стандартам качества  
Обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг  
сетевых организаций)

г. Благовещенск

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Общая информация .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии.....</b>	<b>9</b>
2.1. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой техприсоединения.....	10
2.2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии потребителей – юридических лиц.....	13
2.3. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии потребителей – физических лиц.....	17
2.4. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой единой горячей линии АО «ДРСК».....	20
<b>3. Взаимодействие с потребителями через единый контакт-центр.....</b>	<b>22</b>

## 1. Общая информация о сетевой организации

### 1.1. Количество потребителей услуг АО «ДРСК»:

Наименование	2018	2019	Отклонение
1	2	3	4
<b>Всего потребителей в сетях АО "ДРСК"</b>	<b>394 142</b>	<b>398 449</b>	<b>4 307</b>
в том числе			
<b>Всего по типу "Юридические лица"</b>	<b>49 366</b>	<b>50 296</b>	<b>930</b>
в том числе			
<i>по уровням напряжения</i>			
ВН	1 240	1 249	9
СН1	761	763	2
СН2	11 413	11 682	269
НН	35 952	36 602	650
<i>по категории надежности</i>			
1-я	264	277	13
2-я	1 323	1 383	60
3-я	47 779	48 636	857
<b>Всего по типу "Население"</b>	<b>344 776</b>	<b>348 153</b>	<b>3 377</b>
в том числе			
<i>по уровням напряжения</i>			
ВН	16	10	-6
СН1	3 704	1 098	-2 606
СН2	284	200	-84
НН	340 772	346 845	6 073
<i>по категории надежности</i>			
1-я	5	5	0
2-я	87	92	5
3-я	344 684	348 056	3 372
<b>Всего по уровням напряжения</b>			
<b>ВН</b>	<b>1 256</b>	<b>1 259</b>	<b>3</b>
<b>СН1</b>	<b>4 465</b>	<b>1 861</b>	<b>-2 604</b>
<b>СН2</b>	<b>11 697</b>	<b>11 882</b>	<b>185</b>
<b>НН</b>	<b>376 724</b>	<b>383 447</b>	<b>6 723</b>
<b>Всего по категории надежности</b>			
<b>1-я</b>	<b>269</b>	<b>282</b>	<b>13</b>
<b>2-я</b>	<b>1 410</b>	<b>1 475</b>	<b>65</b>
<b>3-я</b>	<b>392 463</b>	<b>396 692</b>	<b>4 229</b>
<b>Количество потребителей (без учета разбивки) всего:</b>	<b>381 049</b>	<b>373 026</b>	<b>-8 023</b>
в том числе			
на территории Приморского края	136 878	126 947	-9 931
на территории Еврейской АО	39 088	40 853	1 765
на территории Амурской области	139 707	133 977	-5 730

на территории Хабаровского края	50 516	55 942	5 426
на территории южной части Якутии	14 860	15 307	447

1.2. Информация о количестве точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии электросетевого хозяйства АО "ДРСК":

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя, %
1	2	3	4	5
1.2.1	Количество точек поставки всего	392 731	407 612	+4%
1.2.2	Количество точек поставки, оборудованных приборами учёта,	382 620	399 589	+4%
	в том числе:			
	физические лица	324 151	339 557	+5%
	юридические лица	50 495	51 865	+3%
	вводные устройства в многоквартирные дома	7 355	7 549	+3%
	бесхозные объекты электросетевого хозяйства	619	618	0%
1.2.3	Приборы учёта с возможностью дистанционного сбора данных	130 218	130 200	0%

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства АО «ДРСК»:

Протяженность ЛЭП 0,4-110 кВ по трассе (км)														
	Период, год	Итого ЛЭП	ВЛ						КЛ					
			Всего	ВЛ 110 кВ	ВЛ 35 кВ	ВЛ 10 кВ	ВЛ 6 кВ	ВЛ 0,4 кВ	Всего	КЛ 110 кВ	КЛ 35 кВ	КЛ 10 кВ	КЛ 6 кВ	КЛ 0,4 кВ
АО "ДРСК"	2018	58 327	55 825	6 601	8 134	17 629	2 958	20 503	2 502	35	80	513	755	1 120
	2019	58 983	56 298	6 697	8 179	17 804	2 999	20 619	2 685	36	80	536	773	1 262

Количество ПС 35-220 кВ и ТП 6-35/0,4 кВ (шт.)							
	Период, год	Итого ПС и ТП	ПС 35-220 кВ				ТП 6-35/0,4 кВ всего
			Всего	220 кВ	110 кВ	35 кВ	
АО "ДРСК"	2018	11 847	715	1	246	468	11 132
	2019	12 191	720	3	248	469	11 471

**1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства АО «ДРСК»:**

Доля оборудования отработавшего нормативный срок (%)													
	Период, год	Итого			110 кВ			35 кВ			0,4-6-10 кВ		
		Всего	ПС	ЛЭП	Всего	ПС	ЛЭП	Всего	ПС	ЛЭП	Всего	ТП	ЛЭП
АО "ДРСК"	2018	65,4	81,3	49,5	73,3	85,0	61,7	69,6	89,1	50,0	53,3	69,7	36,9
	2019	67,0	81,7	52,2	74,6	85,1	64,0	72,2	91,3	53,2	54,1	68,9	39,3

**2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии**
**2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по АО «ДРСК» за 2019 год, а также динамика по отношению к 2018 г.:**

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIDI}$ )			
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0.1102	0.0886	0.0216
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0.1040	0.2086	-0.1046
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	1.0124	1.3802	-0.3678
1.4	НН (до 1 кВ)	0.2315	0.3624	-0.1309
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{SAIFI}$ )			
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0.1874	0.0878	0.0996
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0.0916	0.1417	-0.0501
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0.7756	1.2486	-0.4730
2.4	НН (до 1 кВ)	0.1174	0.1609	-0.0435
3	Показатель средней продолжительности прекращений			

	передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$ )			
3.1	ВН (110 кВ и выше)	2.0441	1.1439	0.9002
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	1.8481	1.5322	0.3159
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	9.8588	13.2772	-3.4184
3.4	НН (до 1 кВ)	3.0573	2.5534	0.5039
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$ )			
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0.3157	0.2024	0.1133
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0.3139	0.3550	-0.0411
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	2.1346	3.8802	-1.7456
4.4	НН (до 1 кВ)	1.0552	0.9808	0.0744
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	11		
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки	11		

## 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIDI}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, $\Pi_{SAIFI}$				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIDI, \text{план}}$				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства), $\Pi_{SAIFI, \text{план}}$				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Амурские ЭС	0.1341	0.2436	1.0197	0.0652	0.1581	0.1549	1.0575	0.0446	0.3724	1.3292	6.7702	0.8507	0.0519	0.2443	2.2790	0.3817	0,0000263859	
2	Приморские ЭС	0.0322	0.2957	2.5643	0.9176	0.0331	0.1557	2.1529	0.3965	2.9251	1.9760	20.5192	4.8221	0.5273	0.4988	5.5041	1.8275	0,0000222105	
3	Хабаровские ЭС	0.1756	0.0050	0.2639	0.0311	0.0669	0.0040	0.1452	0.0214	0.0040	0.0000	18.2142	2.5347	0.0080	0.0000	4.8103	0.6795	0,0000358237	
4	Электрические сети ЕАО	0.0059	0.1463	0.7759	0.1278	0.0489	0.2876	0.7985	0.0319	0.0000	0.0667	4.1247	0.9604	0.0000	0.0404	1.1677	0.4907	0,0000490328	
5	Южно-Якутские ЭС	0.0375	0.0000	0.0574	0.1660	0.0637	0.0000	0.2983	0.0530	0.1630	9.3179	19.4601	3.6523	0.0543	2.3588	9.1780	1.8104	0,0000000000	
6	Всего по АО «ДРСК»	0.0886	0.2086	1.3802	0.3624	0.0878	0.1417	1.2486	0.1609	1.1439	1.5322	13.2772	2.5534	0.2024	0.3550	3.8802	0.9808	0,0000276070	

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде: введено 943.0 км ЛЭП, 214.7 МВА трансформаторной мощности, проведён капитальный ремонт ВЛ 0,4-110 кВ – 2517 км, проведено расширение и чистка просек 3733,7 Га, проведён капитальный ремонт 341 трансформаторной подстанции 0,4/6-10 кВ и 23 силовых трансформаторов 35-110 кВ.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам АО «ДРСК» и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы, размещена на внешнем сайте АО «ДРСК» в разделе «Клиентам» - «Статистика по техприсоединениям» - «Информация о наличии и объеме свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности ...» - «Центры питания 35 кВ и выше».

Ссылка: [http://web.drsk.ru/info\\_sv\\_power.html](http://web.drsk.ru/info_sv_power.html) и [http://web.drsk.ru/centry\\_pitanija\\_35\\_kv\\_t\\_i\\_vyshe\\_2014-2018\).html](http://web.drsk.ru/centry_pitanija_35_kv_t_i_vyshe_2014-2018).html)

Информация актуализируется в части невостробованной мощности – ежедневно и ежеквартально в архиве за 2019 год, а в части прогноза ее увеличения - ежегодно (в начале года).

3.2. Мероприятия, выполненные АО «ДРСК» в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению:

- В личном кабинете на сайте АО «ДРСК»:

- добавлена возможность аннулирования заявок на ТПр заявителем без необходимости официального письменного обращения. Достаточно авторизоваться и нажать кнопку аннулирования конкретной заявки
- добавлена возможность внесения изменений в персональные данные заявителя после авторизации (кроме СНИЛС и ИНН, ОГРН)
- проведена техническая подготовка Личного кабинета к использованию сервиса Портала Госуслуг для входа в Личный кабинет через Портал и автоматического подтверждения личности без необходимости посещения сетевой организации. Однако, на законодательном уровне отсутствует право сетевых организаций использовать реальные базы данных Госуслуг, поэтому работа с достоверной информацией заявителей заблокирована. Для предоставления такого доступа требуется внесение изменений в законодательство РФ.

- Использование мобильных бригад для выполнения мероприятий по технологическому присоединению;

- Заключение «рамочных» договоров на выполнение проектно-изыскательских, строительно-монтажных и пусконаладочных работ;

- Автоматизация всех этапов процедуры технологического присоединения.

- Обеспечено максимальное использование типовых проектов при выполнении мероприятий по строительству электрических сетей в рамках технологического присоединения.



**3.3. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям АО «ДРСК»:**

№	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			Всего
		2018 год	2019 год	Динамика изменения %	2018 год	2019 год	Динамика изменения %	2018 год	2019 год	Динамика изменения %	2018 год	2019 год	Динамика изменения показателя %	2018 год	2019 год	Динамика изменения %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	14 417	11 820	82,0	1 099	1 131	102,9	284	318	112,0	166	166	100,0	0	0	-	13 435
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	13 643	11 185	82,0	1 002	1 012	101,0	248	264	106,5	112	113	100,9	0	0	-	12 574
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
3.1	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
3.2	по вине сторонних лиц	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	9	10	111,1	14	18	128,6	19	20	105,3	62	37	59,7	-	-	-	11
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	12 770	10 430	81,7	815	849	104,2	169	154	91,1	68	63	92,6	0	0	-	11 496
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	12 751	11 131	87,3	599	688	114,9	135	153	113,3	55	73	132,7	0	0	-	12 045
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
7.1	по вине сетевой организации	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
7.2	по вине заявителя	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	148	147	99,3	246	276	112,2	375	508	135,5	649	756	116,5	-	-	-	166

### 3.4. Стоимость технологического присоединения к сетям АО «ДРСК»:

#### 3.4.1. Филиал «Амурские электрические сети»:

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		671	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	Уровень напряжения 0,4 кВ	Уровень напряжения 0,4 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ
500 - сельская местность/ 300 - городская местность	Да	КЛ	9 009,30/ 9 009,30	550	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	5 159 539,51/ 3 221 782,86	2 346 032,41/ 1 634 035,08	6 847 005,74/ 5 317 541,19	2 142 540,24/ 2 557 327,03
		ВЛ	9 009,30/9 009,30	550	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	4 074 463,98/ 3 173 491,16	1 803 494,64/ 1 609 889,23	5 761 930,21/ 5 269 249,50	2 206 742,52/ 2 533 181,18
	Нет	КЛ	9 009,30/ 9 009,30	550	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	3 042 709,51/ 2 461 313,37	1 525 859,41/ 1 235 161,34	3 042 709,51/ 1 766 866,86	1 525 859,41/ 887 938,08
		ВЛ	9 009,30/ 9 009,30	550	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	1 957 633,98/ 1 718 575,16	983 321,64/ 863 792,23	1 957 633,98/ 1 718 575,16	983 321,64/ 863 792,23
750 - сельская местность/ городская местность	Да	КЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	6 676 389,62/ 5 858 569,19	3 104 457,46/ 2 952 428,25	8 363 855,85/ 7 954 327,53	2 284 284,46/ 2 206 331,25
		ВЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	5 048 776,32/ 5 737 839,95	2 290 650,81/ 2 892 063,63	6 736 242,55/ 7 833 598,29	2 693 898,69/ 3 815 355,58
	Нет	КЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	4 559 559,62/ 4 403 653,19	2 284 284,46/ 2 206 331,25	4 559 559,62/ 4 403 653,19	2 284 284,46/ 2 206 331,25
		ВЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	2 931 946,32/ 4 282 923,95	1 470 477,81/ 2 145 966,63	2 931 946,32/ 4 282 923,95	1 470 477,81/ 2 145 966,63
1000 - сельская местность/ городская местность	Да	КЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	8 193 239,72/ 7 323 450,49	3 862 882,51/ 3 684 868,90	9 880 705,96/ 9 419 208,83	3 042 709,51/ 3 042 709,51
		ВЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	6 023 088,66/ 7 162 478,17	2 777 806,98/ 3 604 382,74	7 710 554,89/ 9 258 236,51	3 181 054,86/ 4 527 674,69
	Нет	КЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	6 076 409,72/ 5 868 534,49	3 042 709,51/ 2 938 771,90	6 076 409,72/ 5 868 534,49	3 042 709,51/ 2 938 771,90
		ВЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	2 523 592,5/ 5 707 562,17	1 266 300,9/ 2 858 285,74	2 523 592,5/ 5 707 562,17	1 266 300,9/ 2 858 285,74
1250 - сельская местность/ городская местность	Да	КЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 710 089,83/ 8 788 331,79	4 621 307,57/ 4 417 309,55	11 397 556,06/ 10 884 090,13	5 024 555,45/ 5 340 601,50
		ВЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	6 997 401,00/ 8 587 116,39	3 264 963,15/ 4 316 701,85	8 684 867,23/ 10 682 874,73	3 668 211,03/ 5 239 993,80
	Нет	КЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	7 593 259,83/ 7 333 415,79	3 792 125,27/ 3 671 212,55	7 593 259,83/ 7 333 415,79	3 792 125,27/ 3 671 212,55
		ВЛ	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	9 009,30/ 9 009,30	4 880 571,00/ 7 132 200,39	2 444 790,15/ 3 570 604,85	4 880 571,00/ 7 132 200,39	2 444 790,15/ 3 570 604,85

## 3.4.2 Филиал «Приморские электрические сети»

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	II
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	Уровень напряжения 0,4 кВ	Уровень напряжения - 0,4 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	23 651,6 / 23 651,6	550/ 550	23 651,6/ 23 651,60	23 651,6/ 23 651,60	2 011 445,51/ 1 550 864,33	1 022 215,18/ 791 924,59	4 551 481,63/ 1 418 581,96	2 292 233,24/ 725 783,4
		ВЛ	23 651,6 / 23 651,6	550/ 550	23 651,6/ 23 651,60	23 651,6/ 23 651,60	892 834,31/ 707 611,22	462 909,58/ 370 298,04	491 038,35/ 389 869,86	262 011,6/ 211 427,36
	Нет	КЛ	23 651,6 / 23 651,6	550/ 550	23 651,6/ 23 651,60	23 651,6/ 23 651,60	32 984,85/ 32 984,85	32 984,85/ 32 984,85	32 984,85/ 32 984,85	32 984,85/ 32 984,85
		ВЛ	23 651,6 / 23 651,6	550/ 550	23 651,6/ 23 651,60	23 651,6/ 23 651,60	32 984,85/ 32 984,85	32 984,85/ 32 984,85	32 984,85/ 32 984,85	32 984,85/ 32 984,85
750	Да	КЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60	3 000 675,84/ 3 827 683,55	1 516 830,35/ 1 930 334,2	6 810 730,02/ 3 469 977,62	3 421 857,44/ 1 764 981,23
		ВЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60	1 322 759,04/ 1 719 550,79	677 871,95/ 876 267,82	720 065,10/ 925 197,38	376 524,98/ 479 091,11
	Нет	КЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60	С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно			
		ВЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60				
1000	Да	КЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60	3 989 906,17/ 5 092 583,11	2 011 445,51/ 2 562 783,98	9 069 978,41/ 4 651 641,87	4 551 481,63/ 2 342 313,36
		ВЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60	1 752 683,77/ 2 281 739,43	892 834,31/ 1 157 362,14	949 091,85/ 1 222 601,55	491 038,35/ 627 793,20
	Нет	КЛ	23 651,60	23 651,60	С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно					
		ВЛ	23 651,60	23 651,60						
1250	Да	КЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60	4 979 136,5/ 6 357 482,68	2 506 060,68/ 3 195 233,76	11 329 226,8/ 5 806 306,13	5 681 105,83/ 2 919 645,49
		ВЛ	23 651,60	23 651,60	23 651,60	23 651,60	2 182 608,5/ 2 843 928,08	1 107 796,68/ 1 438 456,46	1 178 118,60/ 1 520 005,73	605 551,73/ 776 495,29
	Нет	КЛ	23 651,60	23 651,60	С учётом мощности энергопринимающих устройств и расстояния до границ земельного участка заявителя, осуществление технологического присоединения без строительства трансформаторной подстанции невозможно					

## 3.4.3. Филиал «Хабаровские электрические сети»

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250,00		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	Уровень напряжения 0,4 кВ	Уровень напряжения 0,4 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	17640/ 17640	550,00	17640/ 17640	17640/ 17640	2119876/ 1333711	**/ 1075262	3436752/ 1756633	**/ 1762502
		ВЛ	17640/ 17640	550,00	17640/ 17640	17640/ 17640	2563188/ 1754414	1290414/ 1087027	3636972/ 2016578	1827306/ 2217578
	Нет	КЛ	17640/ 17640	550,00	17640/ 17640	17640/ 17640	1021872/ 601711,2	**/ 508262,4	1137312/ 703393,2	**/ 508262,4
		ВЛ	17640/ 17640	550,00	17640/ 17640	17640/ 17640	1465188/ 1022414	741414/ 520027,2	1337532/ 963338,4	677586/ 963338,4
750	Да	КЛ	17640	17640	17640	17640	2209818	1976196	2464023	1976196
		ВЛ	17640	17640	17640	17640	3261576	1840608	3435126	2454003
	Нет	КЛ	17640	17640	17640	17640	1477818	1244196	1732023	1244196
		ВЛ	17640	17640	17640	17640	2529576	1273608	2381886	1199763
1000	Да	КЛ	17640	17640	17640	17640	2696544	2385048	3035484	2385048
		ВЛ	17640	17640	17640	17640	4098888	2259264	4223208	2848044
	Нет	КЛ	17640	17640	17640	17640	1964544	1653048	2303484	1653048
		ВЛ	17640	17640	17640	17640	3366888	1692264	3169968	1593804
1250	Да	КЛ	17640	17640	17640	17640	3183270	2793900	3606945	2793900
		ВЛ	17640	17640	17640	17640	4936200	2677920	5011290	3242085
	Нет	КЛ	17640	17640	17640	17640	2451270	2061900	2874945	2061900
		ВЛ	17640	17640	17640	17640	4204200	2110920	3958050	1987845

## 3.4.5. Филиал «Электрические сети ЕАО»

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	Уровень напряжения 0,4 кВ	Уровень напряжения 0,4 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ
500 - сельская местность/ 300 - городская местность	Да	КЛ	14 942,39/ 14942,39	550/ 550	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 5 905 586,19	4 297 828,60/ 2 226 647,20	7 246 898,14/ 9 789 342,27	14 942,39/ 14942,39
		ВЛ	14 942,39/ 14942,39	550/ 550	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 5 580 946,6	3 693 142,99/ 1 993 037,90	6 783 425,38/ 9 464 702,68	14 942,39/14942,39
	Нет	КЛ	14 942,39/ 14942,39	550/ 550	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	1 653 212,86/ 1 515 764,19	1 430 122,60/ 996 026,20	1 653 212,86/15 15764,19	1 653 212,86/151 5764,19
		ВЛ	14 942,39/ 14942,39	550/ 550	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	1 189 740,10/ 1 191 124,60	825 436,99/ 762 416,90	1 189 740,10/ 1191124,6	1 189 740,10/ 1191124,6
750 село/ город	Да	КЛ	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 8 156 818,90	5 005 418,70/ 3 698 272,91	8 066 033,37/ 12 040 574,98	14 942,39/ 14942,39
		ВЛ	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 7 345 219,93	4 098 390,29/ 3 114 249,68	7 370 824,24/ 11 228 976,01	14 942,39/ 14 942,39
	Нет	КЛ	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	2 472 348,09/ 3 766 996,90	2 137 712,70/ 2 467 651,91	2 472 348,09/ 3766996,9	2 472 348,09/ 3766996,9
		ВЛ	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	1 777 138,96/ 2 955 397,93	1 230 684,29/ 1 883 628,68	1 777 138,96/ 2 955 397,93	1 777 138,96/ 2 955 397,93
1000 село/ город	Да	КЛ	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 9 407 503,74	5 713 008,80/ 4 515 842,75	8 885 168,60/ 13 291 259,82	14 942,39/ 14 942,39
		ВЛ	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 8 325 371,77	4 503 637,58/ 3 737 145,11	7 958 223,10/ 12 209 127,85	14 942,39/ 14 942,39
	Нет	КЛ	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	3 291 483,32/ 5 017 681,74	2 845 302,80/ 3 285 221,75	3 291 483,32/ 5 017 681,74	3 291 483,32/ 5 017 681,74
		ВЛ	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	14 942,39/ 14942,39	2 364 537,82/ 3 935 549,77	1 635 931,58/ 2 506 524,11	2 364 537,82/ 3 935 549,77	2 364 537,82/ 3 935 549,77

### 3.4.6. Филиал «Южно-Якутские электрические сети»

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии	Уровень напряжения 0,4 кВ	Уровень напряжения 0,4 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ	Уровень напряжения - 10 кВ
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ	8057,72	550	8057,72	8057,72	8416122/ 7685808	4380383/ 3846933	17745811/ 17387713	8876934/ 8697885
		ВЛ	8057,72	550	8057,72	8057,72	9704777/ 8489929	5050484/ 4248993	19188598/ 18191833	9521261/ 8750597
	Нет	КЛ	8057,72	550	8057,72	8057,72	2079624/ 1300715	1043841/ 654386	2572723/ 1608409	1085272/ 654386
		ВЛ	8057,72	550	8057,72	8057,72	3804438/ 2376999	1934717/ 1192528	4015510/ 2412529	1906248/ 1192528
750	Да	КЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	9698456	4853256	19028144	9518101
		ВЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	11631437	5819748	20961126	10484592
	Нет	КЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	3115408	1561733	3115408	1561733
		ВЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	5702629	2898048	5702629	2855343
1000	Да	КЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	10980788	5494422	20310476	10159266
		ВЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	13558097	6783077	22887786	11447922
	Нет	КЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	5137388	2572722	5137388	2572722
		ВЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	7714697	3861377	7714697	3861377
1250	Да	КЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	12263120	6135589	21592808	10800433
		ВЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	15484757	7746407	24814446	12411251
	Нет	КЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	6419720	3213889	6419720	3213889
		ВЛ	8057,72	8057,72	8057,72	8057,72	9641357	4824707	9641357	4824707

## 4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в АО «ДРСК» в 2018 г. всего; обращений, содержащих жалобу и заявку на оказание услуг, а так же количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а так же по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде (в динамике по отношению к 2017 году):

п/п	Категории обращений потребителей	формы обслуживания														
		Заочная форма с использованием телефонной связи			Очная форма			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее			Электронная форма с использованием сети Интернет		
		2018 г	2019 г	Динамика изменения показателя %	2018 г	2019 г	Динамика изменения показателя %	2018 г	2019 г	Динамика изменения показателя %	2018 г	2019 г	Динамика изменения показателя %	2018 г	2019 г	Динамика изменения показателя %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>1</b>	<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	<b>21083</b>	<b>24406</b>	16	<b>23261</b>	<b>19252</b>	-17	<b>4158</b>	<b>2494</b>	-40	<b>1778</b>	<b>303</b>	-83	<b>4076</b>	<b>5517</b>	35
1.1	Оказание услуг по передаче э/энергии	4220	5799	37	482	331	-31	159	100	-37	82	31	-62	561	401	-29
1.2	Качество э/энергии	97	407	320	393	473	20	158	170	8	31	56	81	131	464	254
1.3	Осуществление технологического присоединения	3165	3107	-2	11276	10894	-3	1481	821	-45	1528	11	-99	3111	3502	13
1.4	Коммерческий учет э/энергии	9215	8616	-7	9491	5833	-39	2056	1004	-51	23	6	-74	20	594	2870
1.5	Качество обслуживания	57	56	-2	53	73	38	14	45	221	4	2	-50	30	67	123
1.6	Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	436	685	57	1406	1488	6	192	286	49	92	175	90	101	399	295
1.7	Об оказании помощи	0	0	0	45	67	49	16	14	-13	11	3	-73	42	27	-36
1.8	Прочее	3893	5736	47	115	93	-19	82	54	-34	7	19	171	80	63	-21
<b>2</b>	<b>Жалоба</b>	<b>407</b>	<b>435</b>	<b>7</b>	<b>1388</b>	<b>1684</b>	<b>21</b>	<b>280</b>	<b>567</b>	<b>103</b>	<b>114</b>	<b>235</b>	<b>106</b>	<b>283</b>	<b>1007</b>	<b>256</b>
2.1	Оказание услуг по передаче э/энергии	20	34	70	83	98	18	9	51	467	9	18	100	9	156	1633
2.2	Качество э/энергии	97	154	59	393	470	20	158	170	8	31	56	81	131	462	253
2.3	Осуществление технологического присоединения	11	19	73	29	55	90	9	27	200	0	2	200	11	27	145
2.4	Коммерческий учет э/энергии	108	22	-80	82	21	-74	11	11	0	14	6	-57	12	25	108
2.5	Качество обслуживания	54	56	4	44	72	64	8	45	463	1	2	100	21	61	190
2.6	Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	116	150	29	744	955	28	76	245	222	59	148	151	90	266	196
2.7	Прочее	1	0	-100	13	13	0	9	18	100	0	3	300	9	10	11
<b>3</b>	<b>Заявка</b>	<b>20676</b>	<b>23971</b>	<b>16</b>	<b>21873</b>	<b>17568</b>	<b>-20</b>	<b>3878</b>	<b>1927</b>	<b>-50</b>	<b>1664</b>	<b>68</b>	<b>-96</b>	<b>3793</b>	<b>4510</b>	<b>19</b>
3.1	Оказание услуг по передаче э/энергии	4200	5765	37	399	233	-42	121	20	-83	73	13	-82	552	245	-56
3.2	На заключение договора на оказание услуг по передаче э/э	0	0	0	0	0	0	29	29	0	0	0	0	0	0	0
3.3	Качество э/энергии	0	253	100	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
3.4	Осуществление технологического присоединения	3154	3088	-2	338	340	1	61	43	-30	8	9	13	251	268	7

3.5	На заключение договора на оказание услуг по технологическому присоединению	0	0	0	10909	10499	-4	1411	751	-47	1520	0	-100	2849	3207	13
3.6	Коммерческий учет энергии	9107	8594	-6	9409	5812	-38	2045	993	-51	9	0	-100	8	569	7013
3.7	Качество обслуживания	3	0	-100	9	1	-89	6	0	-100	3	0	-100	9	6	-33
3.8	Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	320	535	67	662	533	-19	116	41	-65	33	27	-18	11	133	1109
3.9	Об оказании помощи	0	0		45	67	49	16	14	-13	11	3	-73	42	27	-36
3.10	Прочее	3892	5736	47	102	80	-22	73	36	-51	7	16	129	71	53	-25

#### 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Филиал «Амурские электрические сети»	Пункт обслуживания потребителей	г. Благовещенск, ул. Театральная, 179	8(4162)399482 e-mail: stpnas1@amur.drsk.ru	Пн-Пт с 8:00-17:00 (без перерыва)	1.Консультация по вопросам ТП; 2. Прием и выдача документов на ТП	2686	10 мин	3 мин	нет
2	Филиал «Приморские электрические сети»	Пункт обслуживания потребителей	Владивосток, ул. Командорская, д 13	8(423) 264-89-32	с 8:00 –17:00 (время приёма потребителей с 8:15 – 16:45) ( среда после 13:00 и пятница полностью обработка документов))	1.Консультация по вопросам ТП; 2. Прием и выдача документов на ТП	3211	20 мин.	2 мин.	Сторонние организации отсутствуют
3	Филиал Хабаровские электрические сети	Пункт обслуживания потребителей	Хабаровск, Промышленная, 13	(4212)599149	Пн-Пт, с 8:00 до 17:00	1.Консультация по вопросам ТП; 2. Прием и выдача документов на ТП	5800	20 мин	5 мин	Сторонние организации отсутствуют -
4	Филиал Электрические сети ЕАО	Пункт обслуживания потребителей	Биробиджан, проспект 60-летия СССР, д. 22а, окно 4	2-30-72 e-mail: doc@eao.drsk.ru	Время приема заявителей: понедельник, вторник, четверг: с 8:00-12:00, с 13:00 -17:00. Среда: с 8:00 до 12:00. Не приемное время: среда с 13:00-17:00, пятница с 8:00-17:00	1.Консультация по вопросам ТП; 2. Прием и выдача документов на ТП	1632	15-20 минут (без внесения информации в АСУФХД)	От 5 до 15-20 минут (в зависимости от характера обращения)	1 (Филиал ПАО «ДЭК» «Энергосбыт ЕАО»)



#### 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи:

N	Наименование	Единица измерения	
1	Единый контакт-центр:	шт.	8-800-1000-397
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенному телефону горячей линии, в том числе:	шт.	17022
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	шт.	9275
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил диспетчер	шт.	7084
2.3	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню (VM)	шт.	663
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	сек.	48 сек
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	3 мин 2 сек

#### 4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений:

- всего – осуществление технологического присоединения, 18335 шт;
- обращений, содержащих жалобу – техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства, 1764 шт.;
- содержащих заявку на оказание услуг – коммерческий учет, 15968 шт.

#### 4.5. Информация о дополнительных услугах, оказываемых Компанией, размещена на сайте АО «ДРСК» - раздел «Клиентам» - «Дополнительные услуги», ссылка:

[http://web.drsk.ru/dopolnitelnye\\_uslugi.html](http://web.drsk.ru/dopolnitelnye_uslugi.html)

4.6. АО «ДРСК» являясь социально ответственной компанией, при наличии финансовых возможностей реализует социальные программы, ориентированные на развитие Дальневосточного региона. За 2019 год социально уязвимым группам населения была оказана благотворительная помощь на общую сумму 2 268, 33 тыс. рублей:

- БФ "Российский детский фонд";
- Приморское краевое отделение общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд» (ПКО ООБФ «РДФ»);
- МКОУ «СОШ им. И.А. Пришкольника с. Валдгейм»;
- Администрации Николаевского Муниципального района Хабаровского края;
- Хабаровский краевой благотворительный фонд «Счастливое детство»;

- ГБУ АО «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»;
- АРООООИ "Всероссийское общество глухих";
- Амурская общественная организация поддержки лиц с ограниченными возможностями и их семей "МИР БЕЗ ГРАНИЦ";
- ОГОБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Детский дом №2»;
- ОГОБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Специальная (коррекционная) школа-интернат»;
- ГАУ социального обслуживания Амурской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Бардагон»;
- ГАУ Амурской области для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Благовещенский детский дом»;
- ГБУ Амурской области «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»;
- ОГОБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Детский дом №3»;
- ГБУ Амурской области «Тындинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»;
- ГАУ Амурской области Белогорский центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей «Радуга»;
- Амурское региональное детское общественное движение «Юный Амурчанин»;
- БОФ «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей»;
- Совет ветеранов АО "ДРСК";
- Благовещенская городская организация "Всероссийское общество инвалидов";
- ГБУ Амурской области "Благовещенский специальный дом для одиноких престарелых "Ветеран";
- АООООО "Всероссийское добровольное пожарное общество";
- Амурского областного отделения Всероссийской общественной организации ветеранов «Боевое братство»;
- Благотворительный фонд «Мама»;
- Общественное учреждение «Дом ветеранов»;
- Общественная организация ветеранов(пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, Муниципального образования «Смидовичский муниципальный район»;
- АНО «Социально-психологическая служба поддержки семьи «Возрождение семьи»;
- Хабаровское краевое отделение Общероссийского общественного Благотворительного фонда «Российский детский фонд»;
- ГБУ Амурской области "Доброта";
- ГБУ Амурской области «Благовещенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта»;
- ОГОБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Детский дом №1»;
- Приморское краевое отделение общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд» (ПКО ООБФ «РДФ»).

4.7. В 2019 году опросы проводились для оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг по:

- транспорту электроэнергии,
- технологическому присоединению
- консультированию по телефону горячей линии

Суммарный коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг по результатам трех опросов – 85,21%. Подробная информация по опросам размещена на сайте АО «ДРСК» в разделе «Раскрытие информации» - «Стандарт раскрытия информации субъектами оптового и розничного рынков электрической энергии» - «О качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации» - Отчет о работе с потребителями в акционерном обществе «Дальневосточная распределительная сетевая компания» в 2019 г., ссылка: <http://web.drsk.ru/source/images/content/2020/20.pdf>

4.8. Мероприятия, выполняемые АО «ДРСК» в целях повышения качества обслуживания потребителей:

- оптимизирован статистический учет жалоб и обращений потребителей по параметрам «повторное обращение», «обоснованное/не обоснованное обращение»;
- разработан и принят в работу электронный журнал учета обращений потребителей, связанных с эксплуатацией приборов учета. Журнал представляет собой упрощенную регистрационную форму в программе 1С Документооборот и предназначен для регистрации обращений, поступивших по телефонам служб транспорта и/или учета электроэнергии в РЭС, СП и филиалах.
- контакт центр осуществляет мониторинг и анализ всех поступивших обращений, как очных, так и заочных, зарегистрированных в программе 1С: Документооборот филиалами.

4.9. Информация по обращениям потребителей:

	Форма обращения					Категория обращения								Вид обращения		Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения		
	Заочное обращение посредством сети Интернет	Заочное обращение посредством телефонной связи	Очное обращение	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче э/энергии	Качество э/энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет э/энергии	Качество обслуживания	Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	Об оказании помощи	Прочее	Жалоба	Заявка	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполнено	Не требуется	Планируется
<b>ИА</b>	132	619	42	36	19	65	156	38	234	92	191	62	10	532	316	791	30	27	163	593	92
<b>АЭС</b>	461	902	3 142	104	594	193	278	424	3 525	57	646	12	68	888	4 315	5 164	25	14	250	4 844	109
<b>ПЭС</b>	770	234	1654	617	119 8	247	666	91	2069	54	1248	2	96	1929	2544	4017	419	37	1028	2884	561
<b>ХЭС</b>	156	178	507	50	49	83	77	138	391	21	191	1	38	265	675	872	62	6	126	791	23
<b>ЕАО</b>	59	0	290	18	318	34	106	5	384	14	119	21	2	202	483	669	6	10	43	634	8
<b>ЮЯ ЭС</b>	242	0	213	4	13	236	32	62	20	2	102	13	5	112	360	468	3	1	59	401	12
<b>ИТОГО</b>	<b>5517</b>	<b>24406</b>	<b>19252</b>	<b>2494</b>	<b>303</b>	<b>6662</b>	<b>1570</b>	<b>18335</b>	<b>16053</b>	<b>243</b>	<b>3033</b>	<b>111</b>	<b>5965</b>	<b>3928</b>	<b>48044</b>	<b>11981</b>	<b>545</b>	<b>95</b>	<b>1669</b>	<b>10147</b>	<b>805</b>