



**Акционерное общество
«Дальневосточная распределительная сетевая компания»**

**Отчет
о работе с потребителями
в АО «ДРСК»
за 2018 г.**

Содержание

1. Координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей на местах (в филиалах)	3
2. Взаимодействие с потребителями через единый контакт-центр.....	7
3. Оценка уровня удовлетворенности потребителей.....	7
3.1. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой техприсоединения.....	10
3.2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии потребителей – юридических лиц.....	14
3.3. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии потребителей – физических лиц.....	17
3.4. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой единой горячей линии АО «ДРСК».....	19

В работе с обращениями потребителей Компании в 2018 году особое внимание уделялось решению следующих задач:

- оптимизация и модернизация сервиса «Личный кабинет» (реализована функция СМС-оповещения на разных этапах заявки, реализована возможность верификации по мобильному номеру телефона, информация о персональных данных выведена на главную страницу интерфейса ЛК, интерфейс изменен на более удобный);
- оптимизация процессов регистрации, обработки и контроля обращений (изменены правила регистрации и классификации обращений в целях единообразия, запущен в разработку электронный журнал диспетчеров и электронный журнал учета заявок на осмотр прибора учета);
- оптимизация процессов взаимодействия с потребителем через единый контакт-центр (увеличен штат сотрудников, сокращено количество потерянных звонков).

1. Координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей в филиалах

Координация и контроль работы с обращениями потребителей ведется согласно требованиям *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 2018 году особое внимание уделялось вопросам формирования и соблюдения единых правил и требований к процессам регистрации, обработки и контроля обращений потребителей во всех структурных подразделениях.

В результате этой работы были внесены изменения во внутренние нормативные документы Компании, регламентирующие работу с потребителями, а также оптимизирована работа по электронной регистрации обращений, поступающих по каналам телефонной связи. В таблице 1 представлена статистическая информация по обращениям за 2018 г.

Таблица 1. Статистика обращений потребителей в ИА и филиалы ДРСК, зарегистрированных в 1С Документооборот за 2018

Категории обращений потребителей	Телефонная связь	Очная форма	Письменная связь	Прочее	Сеть Интернет	Итого
Всего обращений потребителей, в том числе:	521	5076	754	298	1547	8196
Оказание услуг по передаче э/энергии	117	875	288	113	674	2067
Осуществление технологического присоединения	20	367	70	8	214	679
Коммерческий учет э/энергии	189	2215	92	63	196	2755
Качество обслуживания	57	53	14	4	30	158
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	136	1406	192	92	317	2143
Об оказании помощи	0	46	17	11	42	116
Прочее	2	114	81	7	74	278
Жалоба	407	1388	280	114	283	2472
Оказание услуг по передаче э/энергии	117	476	167	40	140	940

Осуществление технологического присоединения	11	29	9	0	11	60
Коммерческий учет э/энергии	108	82	11	14	12	227
Качество обслуживания	54	44	8	1	21	128
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	116	744	76	59	90	1085
Прочее	1	13	9	0	9	32
Заявка	114	3688	474	184	1264	5724
Оказание услуг по передаче э/энергии	0	399	121	73	534	1127
Осуществление технологического присоединения	9	338	61	8	203	619
Коммерческий учет э/энергии	81	2133	81	49	184	2528
Качество обслуживания	3	9	6	3	9	30
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	20	662	116	33	227	1058
Об оказании помощи	0	45	16	11	42	114
Прочее	1	102	73	7	65	248

Таблица 2: Динамика обращений потребителей в ИА и филиалы
в сравнении за 2016-2018 г., шт:

Категории обращений потребителей	2016	2017	2018
Всего обращений потребителей, в том числе:	4272	6886	8196
Оказание услуг по передаче э/энергии	1479	1973	2067
Осуществление технологического присоединения	544	968	679
Коммерческий учет э/энергии	551	1906	2755
Качество обслуживания	99	133	155
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	926	1636	2143
Об оказании помощи	89	106	115
Прочее	584	164	282
Жалоба	1960	1788	2472
Оказание услуг по передаче э/энергии	1123	530	940
Осуществление технологического присоединения	35	37	60
Коммерческий учет э/энергии	100	179	227
Качество обслуживания	99	133	128
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	509	885	1085
Прочее	94	24	32
Заявка	2312	5098	5723
Оказание услуг по передаче э/энергии	356	1443	1127
Осуществление технологического присоединения	509	931	619
Коммерческий учет э/энергии	451	1727	2528
Качество обслуживания	0	0	27
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	417	751	1057
Об оказании помощи	89	106	114
Прочее	490	140	251

В регистрационной карточке обращения предусмотрена возможность классификации по параметру обоснованность/необоснованность на этапе завершения всех задач по обращению.

Таблица 3: Статистика обоснованности/необоснованности всех жалоб в целом по АО «ДРСК» за 2018 г.:

	ИА	АЭС	ПЭС	ХЭС	ЕАО	ЮЯ ЭС	ИТОГО	%
всего	692	3763	2069	559	460	653	8196	100
обоснованные	584	3667	1973	530	432	632	7818	95,39
не обоснованные	108	96	96	29	28	21	378	4,61%

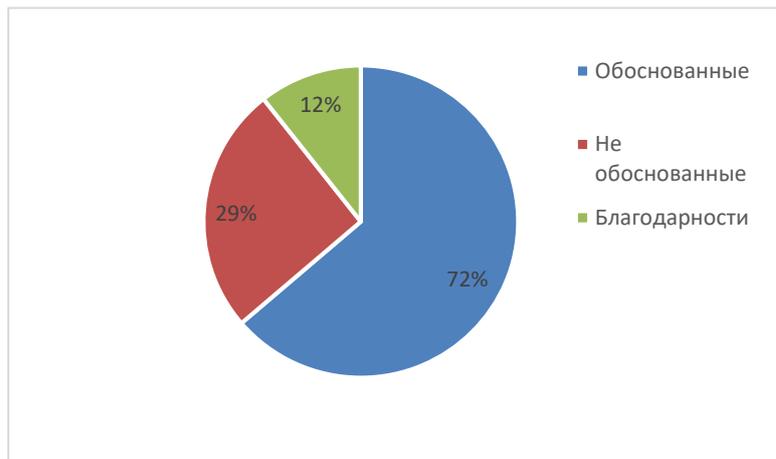
В 2018 году на внешнем сайте компании для потребителя реализована возможность сообщить о хищении, неучтенном потреблении электрической энергии и противоправных действиях сотрудников АО ДРСК. Такие обращения поступают в контакт-центр, регистрируются в 1С Делопроизводство, обрабатываются специалистами службы экономической безопасности и учитываются в общей статистике жалоб и обращений потребителей.

Жалобы на персонал (противоправные действия/бездействие) и благодарности регистрируются в категорию «Качество обслуживания». Статистика обращений по этим обращениям представлена в таблице 4 и на рисунке 1:

Таблица 4: Статистика жалоб на персонал и благодарностей

	ИА	АЭС	ПЭС	ХЭС	ЕАО	ЮЯ ЭС	ИТОГО	%
неправомерные действия персонала								
всего	37	23	9	8	0	0	77	100
обоснованно	24	17	8	9	0	0	58	76
не обоснованно	13	6	1	0	0	0	20	26
бездействие персонала								
всего	36	5	5	6	1	2	55	100
обоснованно	29	3	5	6	1	2	46	84
не обоснованно	7	2	0	0	0	0	9	16
благодарность/запросы информации								
всего	7	1	1	3	0	0	12	
ИТОГО	80	29	15	17	1	2	144*	

Рисунок 1: Динамика обоснованности обращений в категории «Качество обслуживания», в % от общего количества в этой категории



Жалобы на хищения и безучетное потребление электроэнергии регистрировались в категории «Коммерческий учет электроэнергии». Статистика по сообщениям о хищении представлена в таблице 5.

Таблица 5. Количество обращений по вопросам хищения/безучетного потребления электроэнергии в целом по АО «ДРСК» в 2018 г, шт.

	ИА	АЭС	ПЭС	ХЭС	ЕАО	ЮЯ ЭС	ИТОГО	%
всего	19	6	5	2	0	0	32	100
обоснованные	7	6	5	2	0	0	20	62,5
не обоснованные	12	0	0	0	0	0	12	37,5

По результатам отработки жалоб и обращений в течение года проводился ежеквартальный мониторинг своевременности предоставления ответов и исполнения мероприятий по обращениям. Данные представлены на рисунках 2 и 3.

Рисунок 2. Ответы – своевременность предоставления, % от общего количества

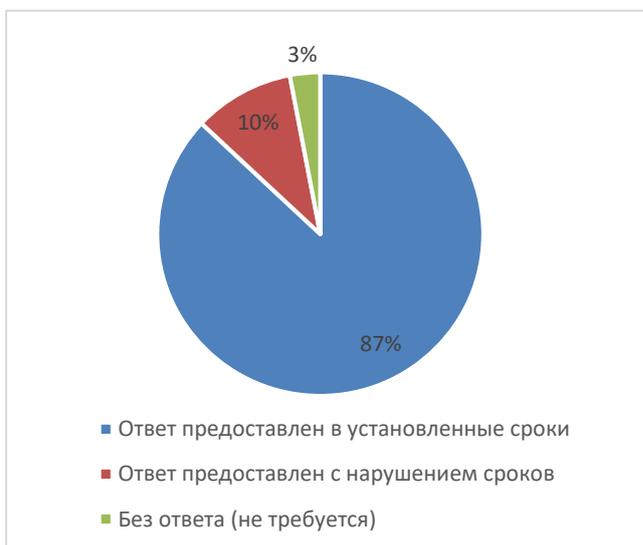
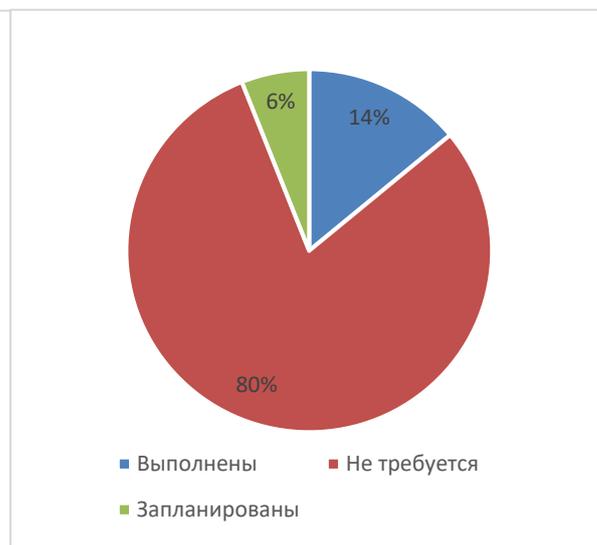


Рисунок 3. Затратные мероприятия – необходимость исполнения, % от общего количества



2. Взаимодействие с потребителем через единый контакт-центр

В 2018 году контакт-центром принято:

- 12978 телефонных звонков, это на 37% больше, чем в 2017 году;
 - 154 обращение в интернет-приемную, на 18% больше, чем в 2017 году;
 - оформлено электронным документом 564 «Обращения потребителя в контакт-центр АО «ДРСК», из них 434 жалоб и 130 заявок, всего на 67% больше, чем в 2017 году.
- Статистика обращения показана на рисунках 12 и 13.

Рисунок 12: Динамика обращений потребителей по телефону горячей линии АО «ДРСК» за 2016-2018 г., шт.

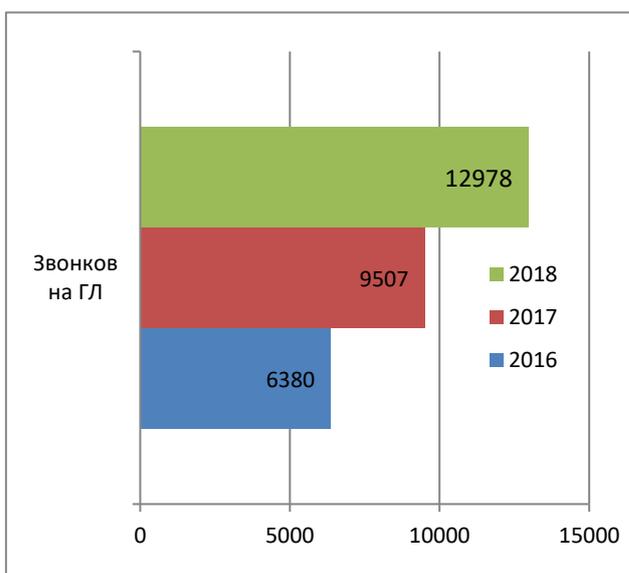
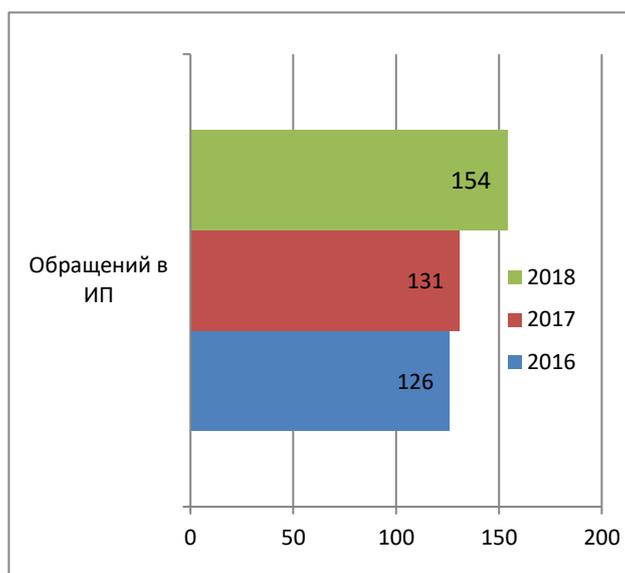


Рисунок 13. Динамика обращения потребителей в интернет-приемную за 2016-2018 г, шт



Так же, как и в 2017 году в обращениях по телефону горячей линии самым активным регионом остался Приморский край (40%). На втором месте Хабаровский край (29%), далее – Амурская область (13%), ЮЯ ЭС – 4%, ЭС ЕАО – 3%, остальное – прочие регионы, это 11%.

Особенностью работы горячей линии в 2018 г стало увеличение количества обращений, связанных с работой приборов учета, установленных в качестве расчетного для потребителей, и включенных в Автоматизированную информационно-измерительную систему коммерческого учета электроэнергии (АИИС КУЭ) АО «ДРСК».

При этом, наибольшее количество запросов потребителей было связано с аварийными отключениями электроэнергии и запросами информации по процессу техприсоединения. Рейтинг тем отображен на рисунках 14 и 15.

Рисунок 14: Рейтинг тем, с которыми потребители обращались по телефону ГЛ

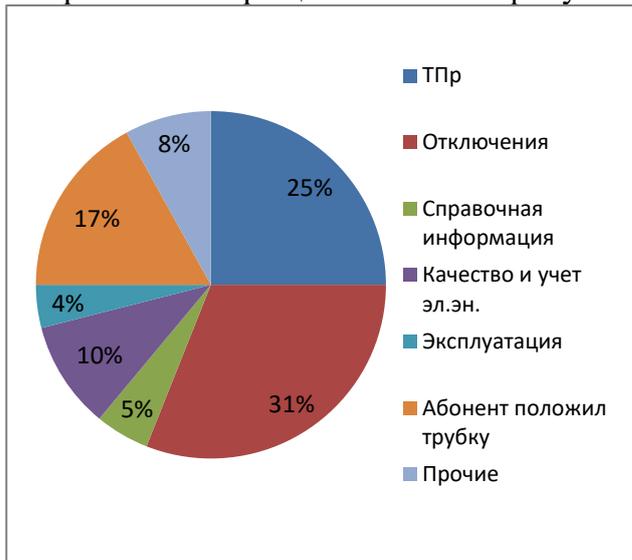
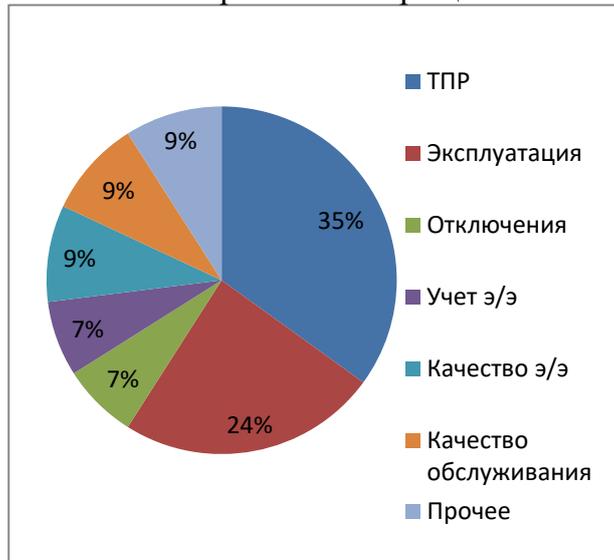


Рисунок 15: Рейтинг тем, с которыми потребители обращались в ИП



В категорию «абонент положил трубку» попадают звонки потребителей, не дождавшихся ответа оператора/диспетчера, либо звонки, когда потребитель отбился, не дослушав голосовое меню с приветствием (далее – потерянные звонки)

В 2018 г. доля таких звонков – 17% от общего количества звонков (в 2017 – 27%). В рабочее время операторов доля потерянных звонков – 6% (в 2017 – 8%), из них 3% поступили из неизвестного региона (по таким звонкам оператор не перезванивает) и еще 3% - когда оператор перезвонил, а потребитель не ответил.

Остальные 11% потерянных звонков поступили в период нерабочего времени оператора, когда звонки переадресовываются на диспетчера и в большинстве случаев это обращения во время аварийных отключений (в 2017 г. на диспетчера ушло 19% не отвеченных звонков).

По тем телефонным звонкам и обращениям в гостевую книгу, ответ на которые требовал перепроверки информации, дополнительной проработки, проведения каких-либо мероприятий, оформлялось электронное «Обращение потребителя в контакт-центр АО «ДРСК». Всего оформлено 564 обращения (434 жалобы и 130 заявок)

Динамика изменения количества зарегистрированных обращений и распределение обращений по темам отражены на рисунке 17 и 18.

Рисунок 17: Динамика изменения количества оформленных обращений за 2016-2018гг.:

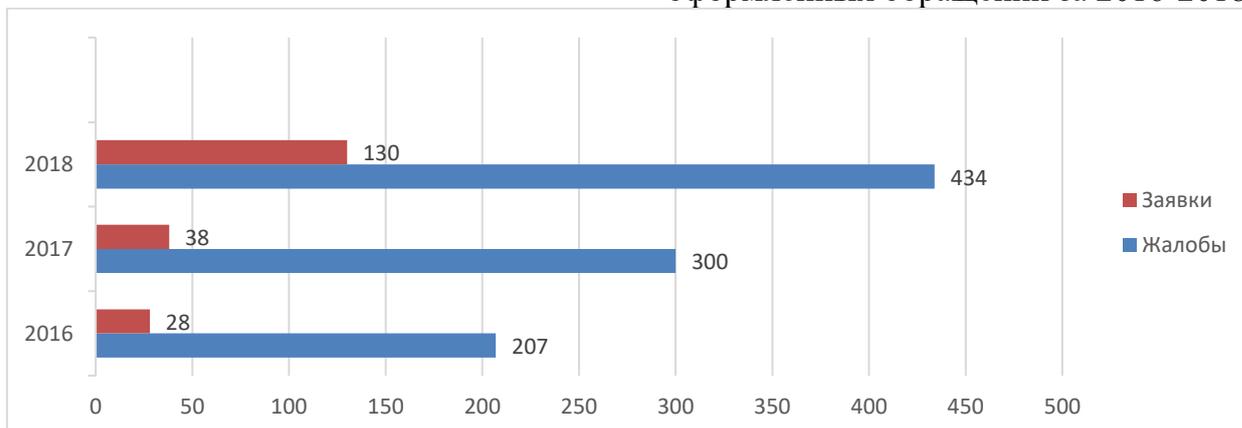
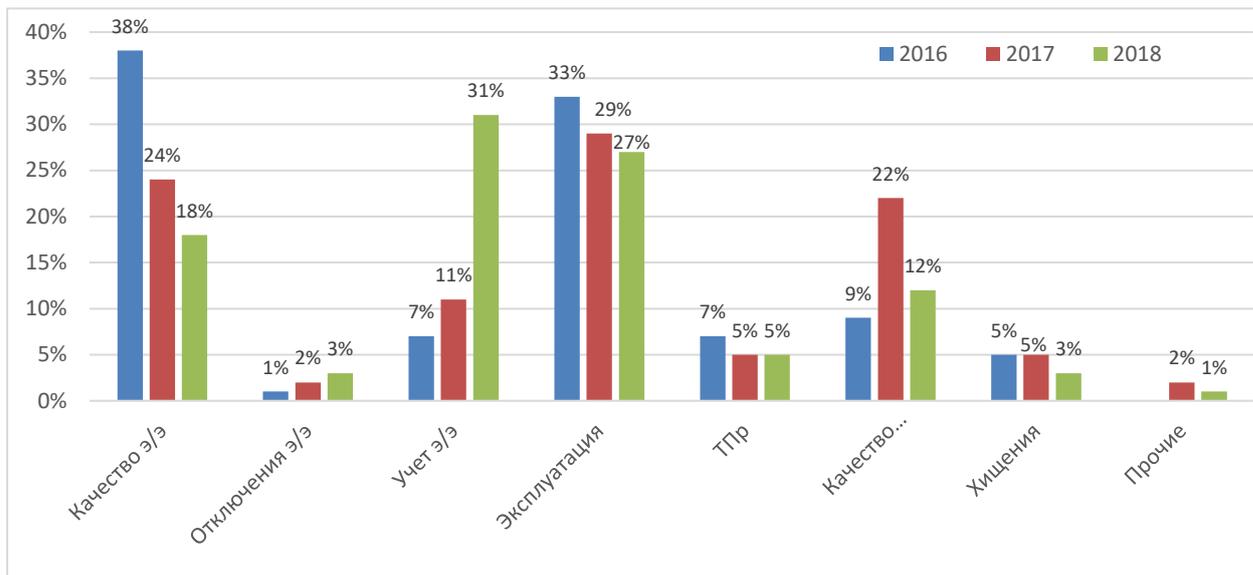


Рисунок 18: Динамика распределения «Обращений потребителей в контакт-центр АО «ДРСК» по темам за 2016-2018 г.г., % от общего количества



В сравнении в 2017 году на 10% уменьшилось количество жалоб на действия/бездействие персонала, на 6% уменьшилось количество жалоб на качество электроэнергии, на 2% уменьшилось количество обращений по поводу эксплуатации объектов электросетевого хозяйства и хищению электроэнергии.

Существенно, на 20% увеличилось количество обращений, связанных с вопросами коммерческого учета электроэнергии (исправность приборов учета, корректность передачи показаний).

Все жалобы, поступившие на горячую линию и зарегистрированные в 1С Документооборот, учитываются в статистике и анализе обращений в целом по АО «ДРСК» как обращения в исполнительный аппарат.

3. Оценка уровня удовлетворенности потребителей

В 2018 году оценка уровня удовлетворенности потребителей проводилась по услугам:

- транспорта электроэнергии,
- технологического присоединения
- консультирования по телефону горячей линии

Потребителям предлагалось оценить компоненты услуги и определить важность каждого из компонентов для себя лично. Коэффициент удовлетворенности рассчитывался в процентах. Суммарный коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг по результатам трех опросов - **88,76%**

Интерпретация значений представлена в таблице 5.

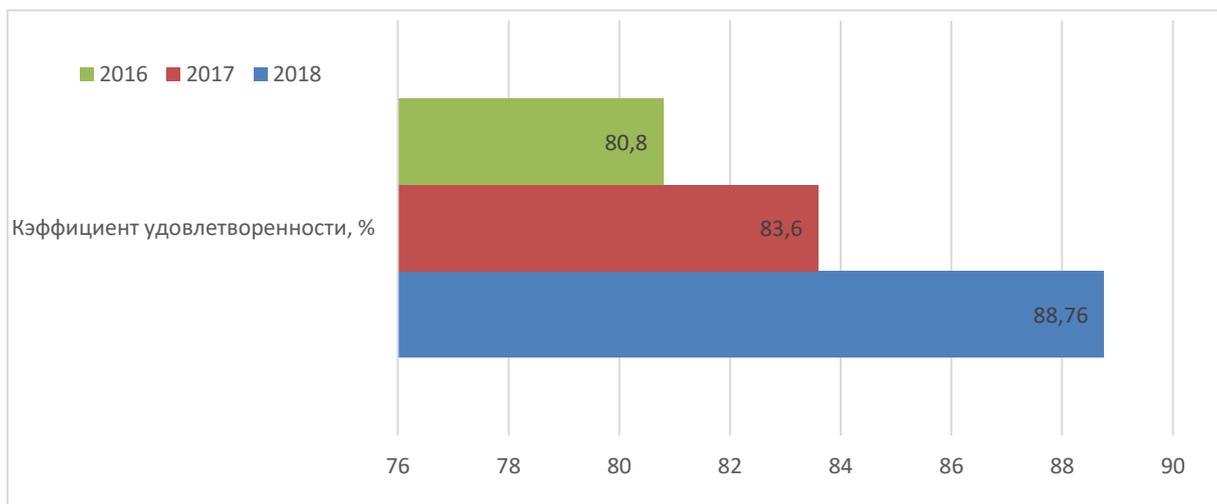
Таблица 5: Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности потребителя

№ 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

Динамика изменения коэффициента удовлетворенности потребителей представлена в рисунке 4.

Рисунок 4. Динамика изменения коэффициента удовлетворенности (суммарно по всем услугам) за 2016-2018 г.



3.1. Оценка уровня удовлетворенности услугой технологического присоединения

Оценка уровня удовлетворенности потребителей, в отношении которых исполнен договор технологического присоединения за 2018 год проводилась путем телефонного опроса специалистами контакт-центра и путем анкетирования (на бумажных носителях).

Всего опрошено 830 потребителей, из них оператором - 363 заявителя, анкеты на бумажном носителе заполнили 467 человек.

Коэффициент удовлетворенности потребителей в филиалах представлен в таблице 6.

Таблица 6. Результаты опроса по филиалам

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯЭС
Коэффициент удовлетворенности	89,07%	87,98%	86,38%	88,14%	93,5%	89,5%

Общий коэффициент удовлетворенности потребителя услугой технологического присоединения в целом по АО «ДРСК» - 89,07% (очень хороший).

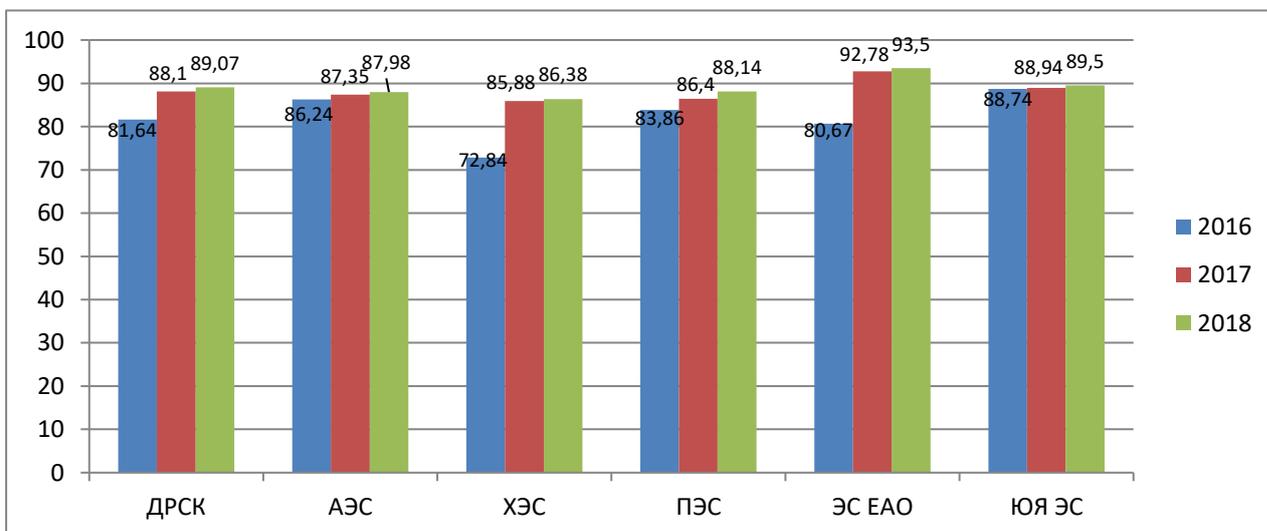
Рисунок 5: Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей услугой ТПр за 2016 - 2018 г.г.

Для оценки услуги потребителю предлагалось 10 параметров. Самый высокий балл – 9,48 из 10 возможных по параметру «дружелюбие и корректность персонала», а самый низкий – 7,95 по параметру «удобство получения документов»

**Оценка потребителем услуги ТПр в целом по АО «ДРСК»
(в баллах по мере убывания):**

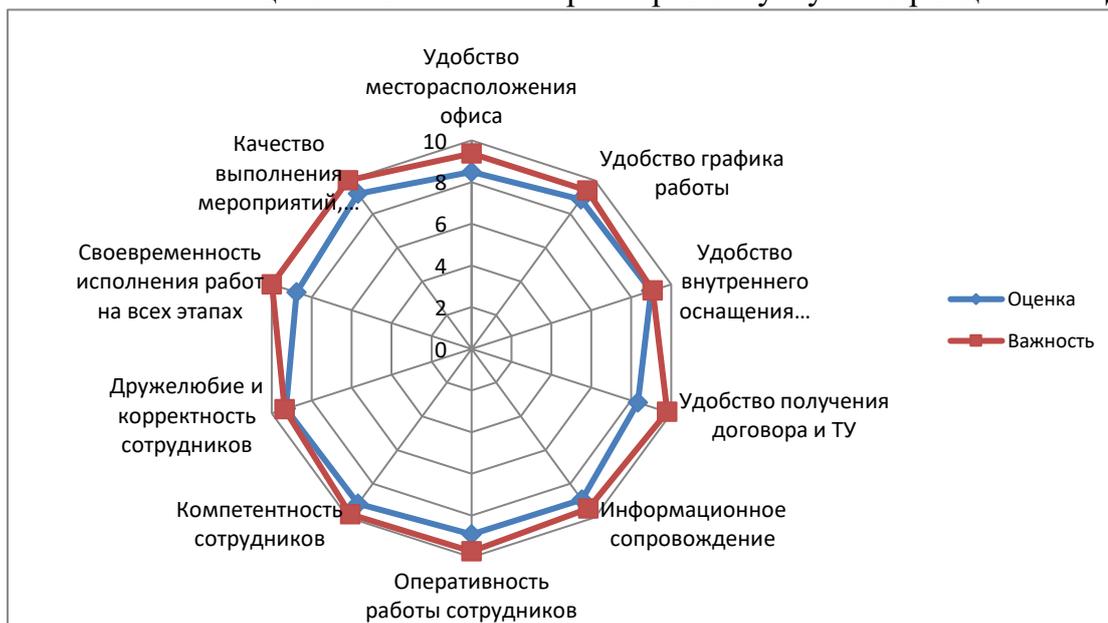
1. Дружелюбие и корректность персонала – 9,29
2. Качество выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ - 9,20
3. Компетентность сотрудников – 9,19
4. Удобство внутреннего оснащения помещения, в котором принималась заявка – 8,99
5. Информационное сопровождение процесса процесса– 8,94
6. Оперативность работы сотрудников - 8,90
7. Удобство графика работы офиса/подразделения – 8,86
8. Своевременность исполнения работ на всех этапах (рассмотрение заявки, подготовка договора, выполнение тех. условий со стороны Компании, фактическое подключение) – 8,76
9. Удобство месторасположения офиса – 8,49.
10. Удобство получения документов – 8,33

**Ожидания потребителя относительно услуги ТПр в целом по АО «ДРСК»
(в баллах, по мере убывания):**



1. Качественное выполнение мероприятий, предусмотренных ТУ – 10
2. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,99
3. Компетентность сотрудников – 9,81
4. Удобство получения документов – 9,80
5. Оперативность работы сотрудников – 9,72
6. Информационное сопровождение процесса ТПр – 9,48
7. Удобство графика работы офиса/подразделения – 9,39
8. Дружелюбие и корректность сотрудников – 9,36
9. Удобство месторасположения офиса/подразделения – 9,37
10. Удобство внутреннего оснащения помещения – 9,07

Рисунок 6: Графическое соотношение оценки и важности параметров по услуге ТПр в целом по ДРСК:



Сопоставление значений оценки и важности показывает, что Компания в большей степени не удовлетворяет запросы потребителей по параметрам удобства получения документов и своевременности выполнения работ на всех этапах.

При этом, стоит отметить, что по тем компонентам услуги ТПр, которые «собрали» наибольшее количество замечаний во время опроса 2017 г. в этом году оценки были выше. Динамика изменения оценки отражена в таблице 7.

Таблица 7: Динамика увеличения оценки
по некоторым компонентам услуги ТПр:

Компонент услуги ТПр	Замечания/предложения 2017г	Оценка 2017 г, баллы	Оценка 2018 г, баллы
Компетентность сотрудников	<ul style="list-style-type: none">• Неисполнительность персонала РЭС при подключении: звонят и предупреждают, что приедут на подключение, и не приезжают в оговоренное время и сроки; либо приезжают вообще без предупреждения, либо предупреждают за пару часов, когда у заявителя нет возможности приехать на объект по требованию)• В РЭС на местах не информируют о том, что заявку на ТПр можно подать удаленно через интернет.	9,06	9,19
Информационное сопровождение услуги ТПр	<ul style="list-style-type: none">• Информация на стендах и в памятках написана сложным техническим языком, не всё понятно• Не понятное, «слишком мудрёное» изложение информации на сайте, приходится много раз консультироваться по телефону горячей линии или в ЦОП	8,59	8,94
Удобство внутреннего оснащения помещения, в котором принималась заявка	<ul style="list-style-type: none">• График работы подразделений сделать более удобным для заявителей	8,76	8,99

Ниже, чем в 2017 году, были оценены такие показатели:

- Дружелюбие и корректность персонала (9,48 в 2017г. и 9,29 в 2018г)
- Удобство получения документов. (9,84 в 2017 и 8,33 в 2018)
- Качество выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ (9,3 в 2017 и 9,2 в 2018г)

Самые частые комментарии и замечания, поступившие от потребителей:

- Если заявка подается через интернет, то договор и ТУ направляются почтой, несмотря на то, что в комментариях к заявке была информация о готовности забрать договор лично и указан контактный номер телефона. Это крайне неудобно, т.к. затягиваются реальные сроки подключения.

- Плохое качество электроэнергии после подключения (низкое напряжение).

- Потребитель, который подает заявку лично либо по почте, остается в информационном вакууме, т.к. договор и ТУ направляют почтой России, а

потребителя никто об этом не предупреждает, в итоге на подписание договора уходит от одного до 2,5 месяцев.

Пожелания и предложения:

- Организовать возможность сохранения черновика заявки в личном кабинете от момента ее заполнения до момента подачи, если это не делается за один сеанс работы в ЛК.
- В ЛК прикреплять уведомления о выполнении ТУ со стороны АО «ДРСК».
- В ЛК указывать трек-номер для отслеживания договора ТПр после его направления потребителю.
- Выполнять ТУ за заявителя по договору оказания услуг.

Анализ проведенных опросов по услуге техприсоединения за период с 2016 по 2018 год показал, что опрос потребителей путем заполнения бумажных анкет мало информативен. Заполняя бумажную анкету, потребитель не ранжирует важность параметров услуги ТПр и проставляет либо одинаково высокую значимость по всем параметрам услуги, либо одинаково низкую. В других случаях при высоких оценках параметра – всегда высокая значимость, при низких оценках параметра – всегда низкая.

По результатам опроса потребителей, а так же на основании анализа входящих запросов потребителей предлагаю:

1. Внести изменения в Р-ИСМ-8.2.1-01-19-48-01 Регламент оценки уровня удовлетворённости потребителей и исключить анкетирование на бумажных носителях.
2. Актуализировать анкету для телефонного опроса и включить вопросы по оценке сервиса ЛК (в связи с существенными изменениями сервиса).
3. Обеспечить возможность направлять заявки на внеплановый осмотр прибора учета, жалобы на качество электроэнергии, жалоба на хищения электроэнергии, жалобы на персонал через личный кабинет для тех потребителей, которые обратились в АО «ДРСК» с заявкой на ТПр через личный кабинет, присоединились к нашим сетям и в дальнейшем стали потребителями, подключенными в системе АИИС КУЭ. Прецеденты были в 2018 г.
4. Организовать обучение по вопросам коммуникации и ведения переговоров для специалистов, задействованных в работе с потребителями

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

Для оценки уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии был проведен телефонный опроса среди юридических лиц, с которыми у АО «ДРСК» заключены соответствующие договоры.

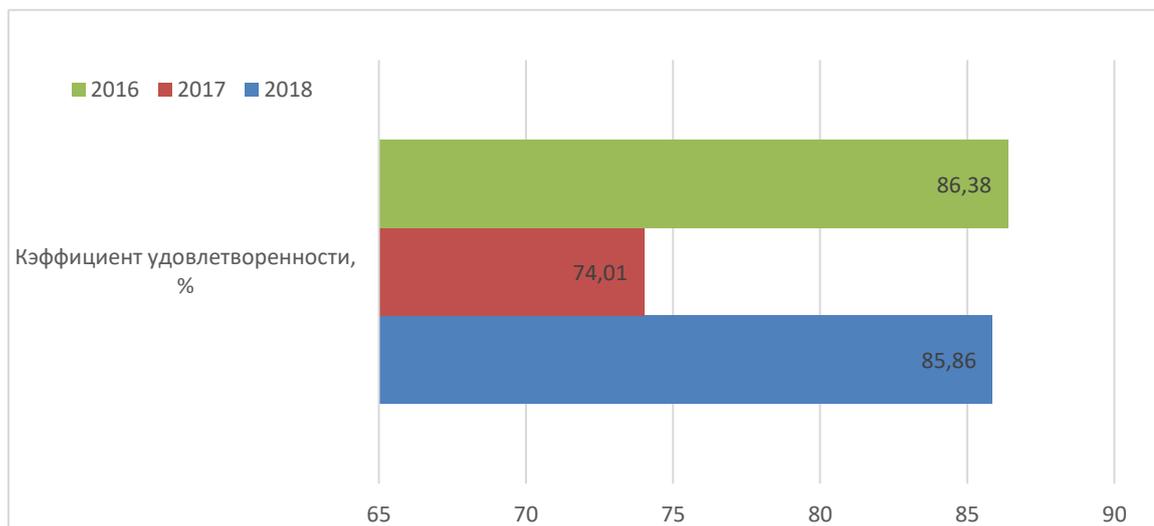
Список контрагентов был предоставлен Управлением транспорта и учета электроэнергии, охват опроса – 52 предприятия из 75.

Из параметров, предложенных потребителям для оценки, самый высокий балл – 4,78 из 5 возможных выявлен по параметру: «вежливость и дружелюбие сотрудников». Самый низкий – 3,09 выявлен по параметру «срыв работ по причине некачественной электроэнергии» (чем чаще утвердительный ответ по факту срыва работ, тем ниже оценочный балл).

Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди крупных потребителей ОА «ДРСК» (юридических лиц) – 85,86% (очень хороший)

Динамика изменения коэффициента уровня удовлетворенности потребителей отражена на рисунке 7:

Рисунок 7: Динамика изменения уровня удовлетворённости потребителей-юридических лиц услугой транспорта электроэнергии, %



Косвенной причиной такого изменения коэффициента может быть разница в количестве респондентов, согласившихся ответить на вопросы.

В 2016 г. их было 56, в 2017 г. – 21 (письменное анкетирование), в 2018 – 52.

Оценка потребителей – юридических лиц услуги по транспорту электроэнергии в целом по АО «ДРСК» (в баллах по мере убывания):

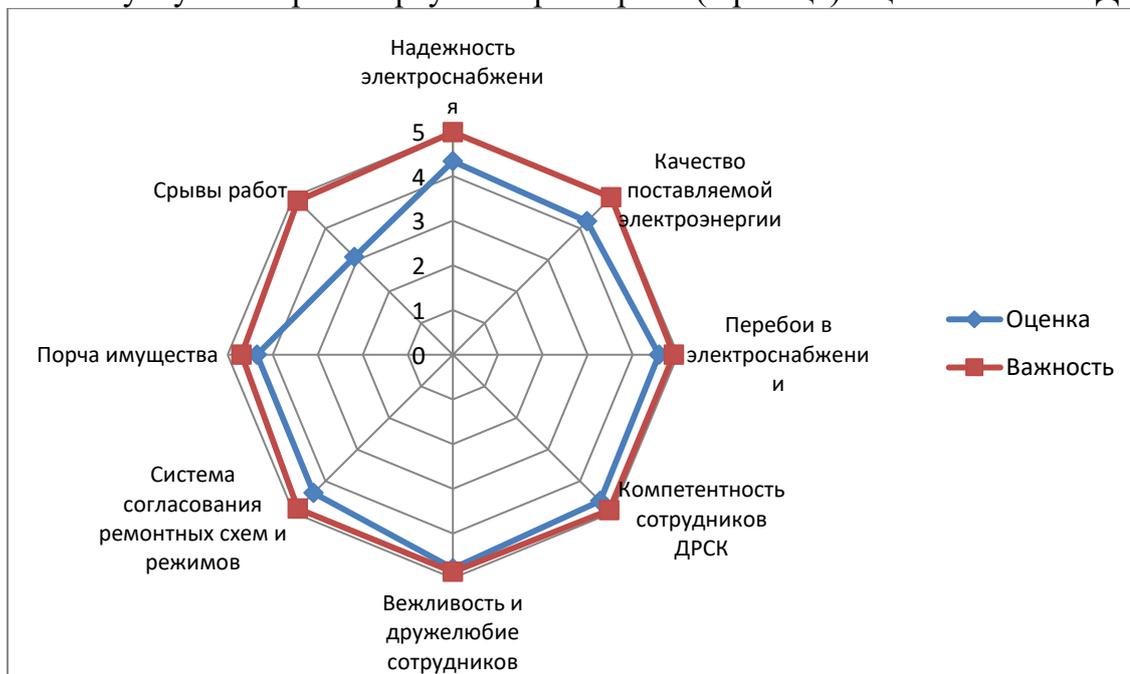
1. Вежливость и дружелюбие сотрудников АО «ДРСК» - 4,78
2. Компетентность сотрудников ДРСК - 4,63
3. Перебои в электроснабжении (чем меньше фактов отключений, тем выше оценка) – 4,58
4. Система согласования ремонтных схем и режимов – 4,37
5. Частота случаев порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 4,35
6. Надежность электроснабжения – 4,33
7. Качество поставляемой электроэнергии – 4,22
8. Частота случаев срывов работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 3,09

Ожидания потребителей – юридических лиц услуги по транспорту электроэнергии в целом по АО «ДРСК» (в баллах, по мере убывания):

1. Надежность электроснабжения – 4,98
2. Качество поставляемой электроэнергии - 4,98
3. Отсутствие фактов порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии - 4,96
4. Компетентность сотрудников АО «ДРСК» - 4,92
5. Отсутствие перебоев в электроснабжении - 4,91
6. Удобство согласования ремонтных схем и режимов – 4,87

7. Отсутствие фактов срыва работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии – 4,87
8. Вежливость и дружелюбие сотрудников – 4,87

Рисунок 8. Графическое соотношение оценки и важности параметров услуги по транспорту электроэнергии (юр.лица) в целом по АО «ДРСК»:



Сопоставление значений оценки и важности показывает, что качество поставляемой электроэнергии и надежность электроснабжения не соответствуют запросам потребителей – юридических лиц. Это особенно подчеркивается тем фактом, что количество случаев срыва работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии потребители оценивают, как высокое и ставят по этому параметру самую низкую оценку.

Комментарии и предложения, поступившие от потребителей - юридических лиц, участвовавших в опросе:

- Сократить количество отключений.
- Перейти на электронный документооборот (ООО «Рязанская городская энергосбытовая компания»).
- Улучшать параметры качества и надежности электроснабжения («Якутскэнерго»).
- Согласование ремонтных схем сократить до 3 дней.
- Сократить время допуска сотрудников к электроустановкам (ООО «Кировская электросеть»)
- Более внимательно относиться к ССО: корректно составлять межсетевую кооперацию сторон, с учетом интересов ССО («Хорольское муниципальное унитарное предприятие электросетей
- Привести все электрооборудование АО «ДРСК» в надлежащее состояние (ООО «Энергетические сети Преобразования»)
- Сократить время допуска оперативного персонала к электрооборудованию, обеспечить включение фидеров при аварийных отключениях в более короткие сроки (ОАО «ДРСК», бывшие «Хасанкоммунэнерго»)

- Не можем добиться информации о величинах емкостных токов питающих центров. (АО Арсеньевэлектросервис)
- Пожелание: чтобы на ПС 35 кВ «Пограничная», «Барано-Оренбургская» были постоянные дежурные (ОАО «Электробытсервис»).

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

За период с 1.10.2017 года по октябрь 30.09.2018 года по телефону горячей линии с жалобами на оказание услуг по транспорту электроэнергии (вопросы качества электроэнергии и эксплуатации сетей) поступило 158 обращений. Среди этих потребителей проводился телефонный опрос для оценки уровня удовлетворенности физических лиц услугой по транспорту электроэнергии.

. Минимальное количество заполненных анкет, необходимое для репрезентативного опроса было определено онлайн калькулятором, в результате опрошено 84 человека

Из параметров, предложенных потребителям для оценки, самый высокий балл – 4,5 из 5,0 возможных по параметру «длительность ожидания обследования сети» (чем меньше время ожидания, тем выше балл), а самый низкий – 3,94 по параметру «качество напряжения в данный момент»

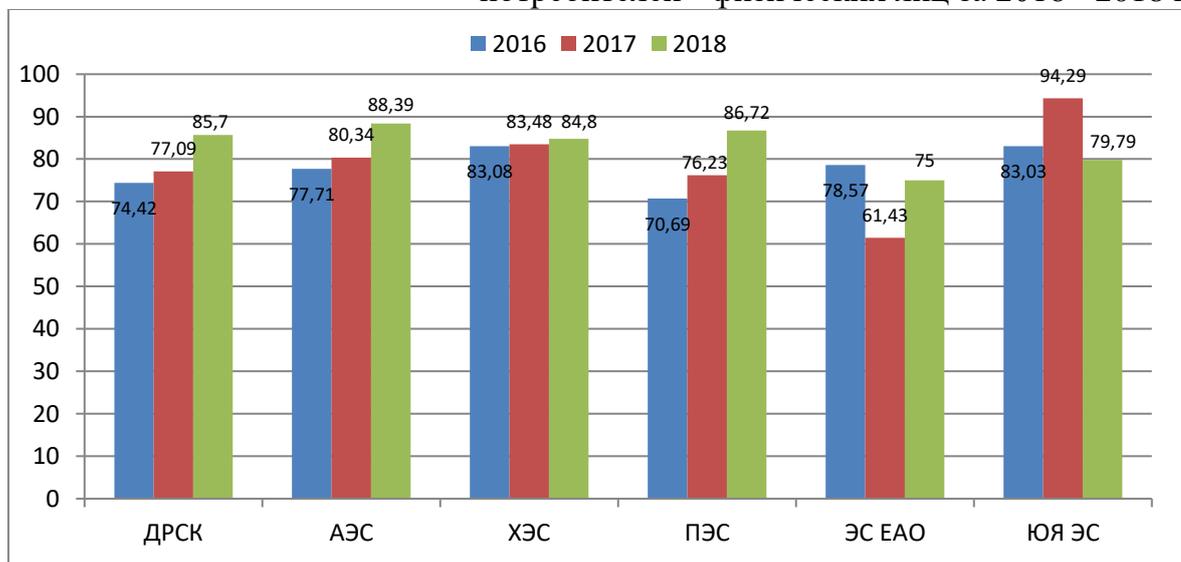
Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди физических лиц, подключенных к сетям АО «ДРСК» – 85,7% (очень хороший).

Информация по коэффициенту удовлетворенности потребителей – физических лиц услугой по транспорту электроэнергии в филиалах представлена в таблице 7 и на рисунке 8:

Таблица 8: Коэффициент уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди потребителей - физических лиц в филиалах:

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
К _у	85,7%	88,39%	84,8%	86,72%	75%	79,79%

Рисунок 9: Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей - физических лиц за 2016 - 2018 г. г.:



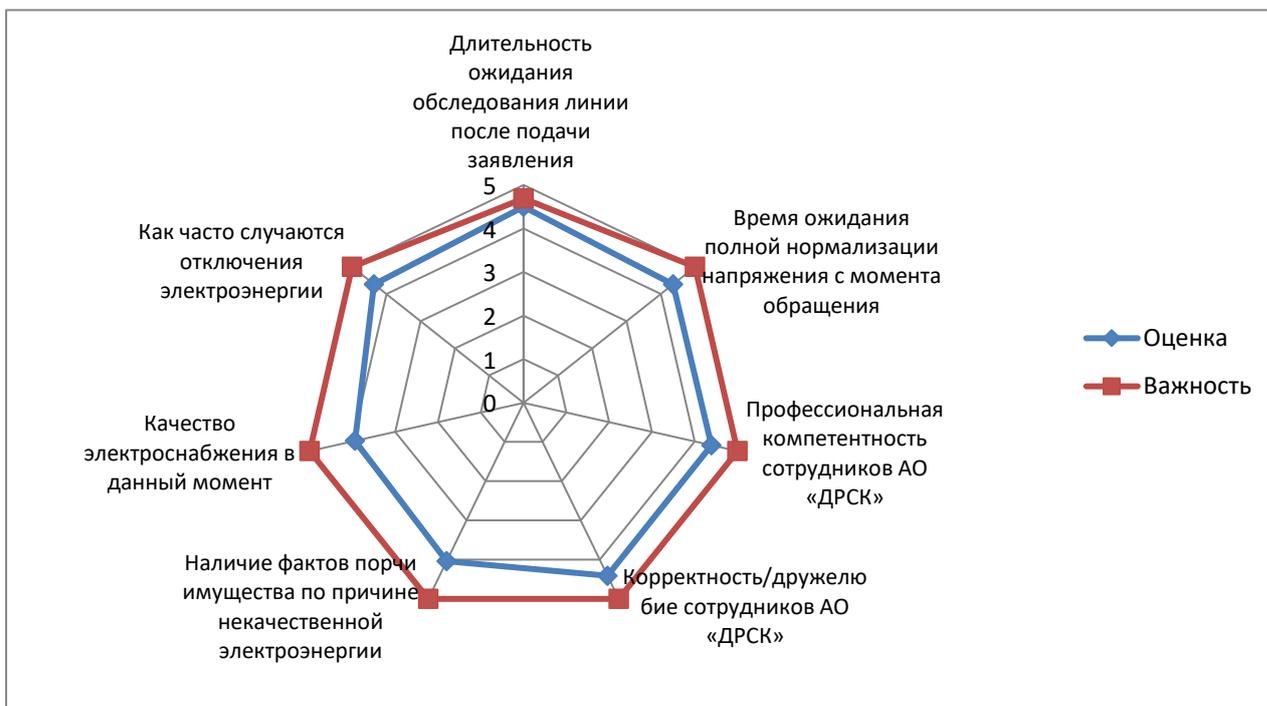
Оценка потребителей – физических лиц услуги по транспорту электроэнергии в целом по АО «ДРСК» (качество э/э в баллах по мере убывания):

1. Длительность ожидания обследования сети – 4,5
2. Корректность/дружелюбие сотрудников – 4,41
3. Профессиональная компетентность сотрудников АО «ДРСК» - 4,39
4. Длительность периода времени, прошедшего с момента обращения до нормализации напряжения (чем короче период, тем выше оценка) – 4,36
5. Частота отключений электроэнергии – 4,36
6. Наличие фактов порчи имущества по причине нарушения электроснабжения (чем больше фактов, тем ниже оценка) - 4,04
7. Качество электроснабжения в данный момент – 3,94

Ожидания потребителей – физических лиц от услуги по транспорту электроэнергии в целом по АО «ДРСК» (в баллах, по мере убывания):

1. Длительность периода времени, прошедшего с момента обращения до нормализации напряжения (чем короче период, тем выше оценка) - 5
2. Профессиональная компетентность сотрудников АО «ДРСК» - 5
3. Корректность/дружелюбие сотрудников АО «ДРСК» - 5
4. Наличие фактов порчи имущества по причине некачественной электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) -5
5. Качество электроснабжения в данный момент – 5
6. Частота отключений электроэнергии – 5
7. Время ожидания обследования линии, выполнения контрольных замеров – 4,96

Рисунок 10. Графическое соотношение оценки и важности параметров услуги по транспорту электроэнергии (физ. лица) в целом по АО «ДРСК»:



Сопоставление значений оценки и важности показывает, что в наибольшей степени потребитель не удовлетворен качеством электроэнергии в момент опроса, а

также наличием фактов порчи имущества по причине некачественной электроэнергии.

Комментарии, замечания, поступившие от потребителей - физических лиц, участвовавших в опросе:

- По-прежнему низкое напряжение, в том числе и в момент проведения пороса:
- г. Белогорск и пос. Коболдо Амурской обл;
- с. Матвеевка, Сосновка, Сихотэ-Алинь Хабаровского края;
- г. Партизанск, с. Прохладное, с. Владимиро-Александровское, г. Шкотово, с. Оленевод, с. Кипарисово, с. Ново-Никольск, с. Смоляниново, с. Соловей ключ, г. Большой Камень, с. Казанка, с. Милорадово Приморского края;
- пгт. Облучье ЕАО).
- г. Алдан
- частые отключения без предупреждения (Приморский край);
- плохое состояние охранной зоны ВЛ в районе ул. Почтовая с. Нежино Приморского края.

Пожелания и предложения потребителей:

- Своевременно менять ветхие опоры по поселку (с. Мазаново Амурской области)
- Подстанция в с.Гаровка-1 по ул. Мостовая требует замены (Хабаровский р-он)
- разработать систему оповещения жителей сельской местности при плановых отключениях.

2.4. Оценка уровня удовлетворенности потребителей, воспользовавшихся услугой единой горячей линии АО «ДРСК»

Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой телефонного консультирования проводилась второй раз. Опрос проводился путем свободной выборки между потребителями, звонившими на телефон горячей линии АО ДРСК в течение года. Всего было опрошено 147 абонентов.

Из параметров, предложенных потребителям для оценки, самый высокий балл – 4,88 из 5,0 возможных по параметру «вежливость и дружелюбие в процессе разговора», а самый низкий – 4,64 по параметрам «достаточность (объем) информации» и «скорость соединения с оператором». *При этом оценка по параметру «достаточность(объем) информации» выше, чем в 2017 г.: (4,49/4,64), а параметр «скорость соединения» - самый неважный для потребителя.*

Коэффициент удовлетворенности услугой единой горячей линии АО «ДРСК» – 94,43% (отличный).

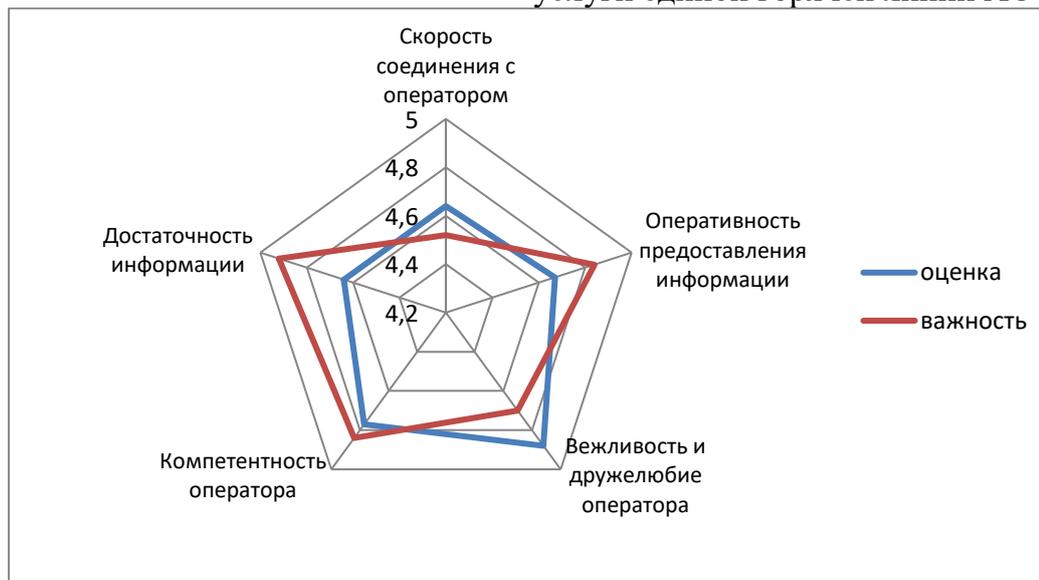
Оценка потребителями работы единой горячей линии АО «ДРСК» (в баллах по мере убывания):

1. Вежливость и дружелюбие в процессе разговора – 4,88
2. Компетентность оператора, выполнявшего запрос/консультацию – 4,77
3. Оперативность предоставления информации – 4,67,
4. Достаточность (объем) информации – 4,64
5. Скорость соединения с оператором – 4,64

**Ожидания потребителей услуги консультирования
по телефону единой горячей линии АО «ДРСК»:**

1. Достаточность информации – 4,92
2. Оперативность предоставления информации – 4,84
3. Компетентность оператора, отвечавшего на запрос – 4,84– 5
4. Вежливость и дружелюбие в процессе разговора – 4,70
5. Скорость соединения с оператором – 4,52

Рисунок 11. Графическое соотношение оценки и важности параметров услуги единой горячей линии АО «ДРСК»



Сопоставление значений оценки и важности показывает, что потребителя недостаточно устраивает объем информации и оперативность ее предоставления. При этом оценка вежливости (дружелюбия) оператора и скорость соединения превосходит значимость этих параметров для потребителя.

Из комментариев, оставленных во время опроса видно, что при оценке услуги горячей линии АО «ДРСК» потребитель оценивает в том числе и работу других специалистов, с которыми взаимодействовал по телефону (диспетчера, мастера участка, контролера, специалиста ЦОП)

Низкая оценка по параметру «достаточность информации» ставилась потребителем в том случае, когда заданный им вопрос относился к компетенции ПАО «ДЭК», муниципальной администрации, управляющей компании или ССО.

Комментарии, поступившие от потребителей, участвовавших в опросе:

- Только по звонку на ГЛ быстро решился вопрос с подключением по договору ТПр.
- Вопрос присоединения решить не смогли, единое окно во Владивостоке плохо работает, каждый раз выдают разную информацию (потребитель путает горячую линию и ЦОП).
- Пока не обратилась на ГЛ, РЭС не реагировал на различие показаний матрицы и домашнего ПУ (телефон ГЛ узнала от знакомой, которая работает в РЭС).
- Единственная горячая линия где все понятно, подробно пояснили по вопросам.
- После обращения на ГЛ звонили из РЭС, попросили написать расписку, о том, что нет претензий и скинуть на эл адрес, но претензии к работе диспетчеров остались.
- Процесс техприсоединения завершили только после обращения на ГЛ.



- Вежливо и грамотно разговаривал оператор.
- Как только позвонили на ГЛ, сразу все начинает работать, а звонить в РЭС бесполезно, поэтому мы готовы носить вашу горячую линию на руках, спасибо вам всем огромное!!!
- Работой ГЛ очень довольны, только ваш телефон нас спасает, потому что местный телефон диспетчера не берут, дозвониться невозможно.
- После обращения на ГЛ очень быстро заменили аварийные опоры.
- ГЛ предоставила полную информацию по запросу, и даже то, о чем не спрашивал (по работе ЛК).

***Начальник управления по
информационной политике***

О.А. Амельченко

исп. Шейкина Н.Б.
397-504