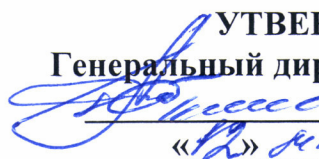


УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор АО «ДРСК»
 Ю.А. Андреев
«12» марта 2020 г.

ОТЧЕТ
о работе с потребителями в Акционерном обществе
«Дальневосточная распределительная сетевая компания»
за 2019 год

г. Благовещенск

СОДЕРЖАНИЕ

1. Координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей	3
2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей.....	9
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
3. Взаимодействие с потребителями через единый контакт-центр.....	22

1. Координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей на местах (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 2019 году по инициативе контакт-центра в 1С Документооборот оптимизирован статистический учет жалоб и обращений потребителей по параметрам:

- повторное обращение,
- обоснованное/не обоснованное обращение.

Это позволило автоматизировать учет таких обращений и проводить его не только по обращениям, поступившим на горячую линию в исполнительный аппарат, но и по всем обращениям, поступившим в филиалы Общества.

Также в 2019 г оптимизирована работа сервиса «Личный кабинет» на сайте компании:

- 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.

В 2019 г особое внимание уделялось контролю за исполнением жалоб по вопросам технического обслуживания объектов электросетевого хозяйства АО «ДРСК». В результате установлена необходимость автоматизации контроля за своевременностью выполнением назначаемых мероприятий, мониторинга переноса сроков по мероприятиям.

На основе анализа работы по жалобам и обращениям в 2019 году 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 (горячая линия), так и заочных, зарегистрированных в программе 1С: Документооборот филиалами.

Статистика всех обращений в целом по АО «ДРСК» представлена в таблице 1.

**Статистика обращений потребителей в ИА и филиалы АО «ДРСК»
за 2019 год (без учета обращений по телефону горячей линии)**

Таблица 1

Категории обращений потребителей	Очная форма	Заочная форма, телефон	Электронная форма, Интернет	Письменная форма, почтовая связь	Прочее	всего	Повторное	Обоснованные	Необоснованные
Всего обращений потребителей, в том числе:	5848	1933	1820	829	2191	12621	47	10388	2233
Оказание услуг по передаче э/энергии	331	38	387	71	31	858	0	632	226
Качество э/энергии	473	154	462	170	56	1315	10	838	477
Осуществление технологического присоединения	395	21	261	70	11	758	2	492	266
Коммерческий учет э/энергии	2928	1497	185	119	1894	6623	4	6063	560
Качество обслуживания	73	56	64	45	2	240	28	117	123
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1488	167	381	286	175	2497	3	2009	488
Об оказании помощи	67	0	27	14	3	111	0	89	22
Прочее	93	0	53	54	19	219	0	148	71
Жалоба	1684	435	1007	567	235	3928	45	2758	1170
Оказание услуг по передаче э/энергии	98	34	156	51	18	357	0	205	152
Качество э/энергии	470	154	462	170	56	1312	10	836	476
Осуществление технологического присоединения	55	19	27	27	2	130	2	71	59
Коммерческий учет э/энергии	21	22	25	11	6	85	2	43	42
Качество обслуживания	72	56	61	45	2	236	28	113	123
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	955	150	266	245	148	1764	3	1470	294
Прочее	13	0	10	18	3	44	0	20	24
Заявка	4164	1498	813	262	1956	8693	2	7630	1063
Оказание услуг по передаче э/энергии	233	4	231	20	13	501	0	427	74
Качество э/энергии	3	0	0	0	0	3	0	2	1
Осуществление технологического присоединения	340	2	234	43	9	628	0	421	207
Коммерческий учет э/энергии	2907	1475	160	108	1888	6538	2	6020	518
Качество обслуживания	1	0	3	0	0	4	0	4	0
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	533	17	115	41	27	733	0	539	194
Об оказании помощи	67	0	27	14	3	111	0	89	22
Прочее	80	0	43	36	16	175	0	128	47

Динамика изменения количества жалоб и обращений, поступивших в АО «ДРСК» за 2017-2019 гг. отражена в таблице 2.

**Статистика обращений потребителей в ИА и филиалы
в сравнении за 2017-2019 гг., шт.
(без учета обращений по телефону горячей линии)**

Таблица 2

Категории обращений потребителей	2017	2018	2019
Всего обращений потребителей, в том числе:	6886	8196	12621
Оказание услуг по передаче э/энергии	1973	1257	858
Качество электроэнергии		810	1315
Осуществление технологического присоединения	968	679	758
Коммерческий учет э/энергии	1906	2755	6623
Качество обслуживания	133	155	240
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1636	2143	2497
Об оказании помощи	106	115	111
Прочее	164	282	219
Жалоба	1788	2472	3928
Оказание услуг по передаче э/энергии	530	130	357
Качество электроэнергии		810	1312
Осуществление технологического присоединения	37	60	130
Коммерческий учет э/энергии	179	227	85
Качество обслуживания	133	128	236
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	885	1085	1764
Прочее	24	32	44
Заявка	5098	5723	8693
Оказание услуг по передаче э/энергии	1443	1127	501
Качество электроэнергии		0	3
Осуществление технологического присоединения	931	619	628
Коммерческий учет э/энергии	1727	2528	6538
Качество обслуживания	0	27	4
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	751	1057	733
Об оказании помощи	106	114	111
Прочее	140	251	175

Статистический учет, контроль и мониторинг обращений ведется на основании данных программы 1С Документооборот.

Из таблицы видно, что количество обращений в целом увеличилось на 53%, при этом увеличение жалоб на 59%, заявок на 52%. Из общего количества жалоб (12621) 70% - обоснованные. Сравнение жалоб по параметру обоснованности с предыдущим годом некорректно, т.к. в 2019 г был изменен алгоритм подсчета. Однако, показатель обоснованности по всем обращениям (жалобы и заявки) в 2019 г ниже, чем в 2018 г.:

2018 г. – 95 % обоснованных обращений

2019 г – 82 % обоснованных обращений

Данные по обоснованности жалоб и заявок в разрезе филиалов за 2019 год представлены в таблице 3.

Статистика обоснованности/не обоснованности обращений в целом по АО «ДРСК» за 2019 год

Таблица 3

	ИА	АЭС	ПЭС	ХЭС	ЕАО	ЮЯЭС	ИТОГО	%
всего	848	5203	4473	940	685	472	12621	100
обоснованные	551	4696	3697	503	517	424	10388	82
не обоснованные	297	507	776	437	168	48	2233	18

Жалобы на персонал (противоправные действия/бездействие) и благодарности регистрируются в категорию «Качество обслуживания».

Статистика обоснованных жалоб на неправомерные действия/бездействие персонала в сравнении за 2018-2019 гг.

Таблица 4

Подразделение	ВСЕГО	2018 год		2019 год	
		КОЛ-ВО	%	КОЛ-ВО	%
ИА	всего	73	100,00	90	100,00
	обоснованных	53	72,60	44	48,89
АмЭС	всего	28	100,00	57	100,00
	обоснованных	20	71,43	26	45,61
ХЭС	всего	15	100,00	21	100,00
	обоснованных	15	100,00	6	28,57
ПЭС	всего	14	100,00	52	100,00
	обоснованных	13	92,86	27	51,92
ЕАО	всего	1	100,00	14	100,00
	обоснованных	1	100,00	9	64,29
ЮЯЭС	всего	2	100,00	2	100,00
	обоснованных	2	100,00	1	50,00
ИТОГО	всего	133	100,00	236	100,00
	обоснованных	104	78,20	113	47,88

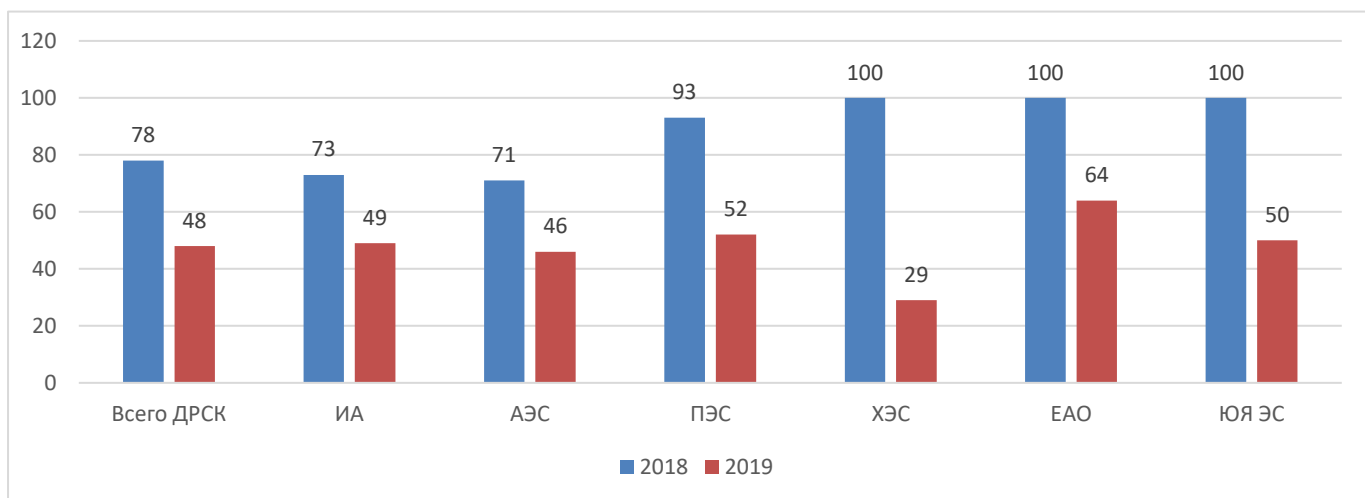


Рисунок 1. Динамика обоснованности обращений в категорию «Качество обслуживания», 2018 и 2019 гг., в % от общего количества этой категории

По рисунку 1 видно, что количество обоснованных жалоб на действия/бездействие персонала уменьшилось как по компании в целом, так и по каждому филиалу. При этом уменьшилось и количество благодарностей, рисунок 2.

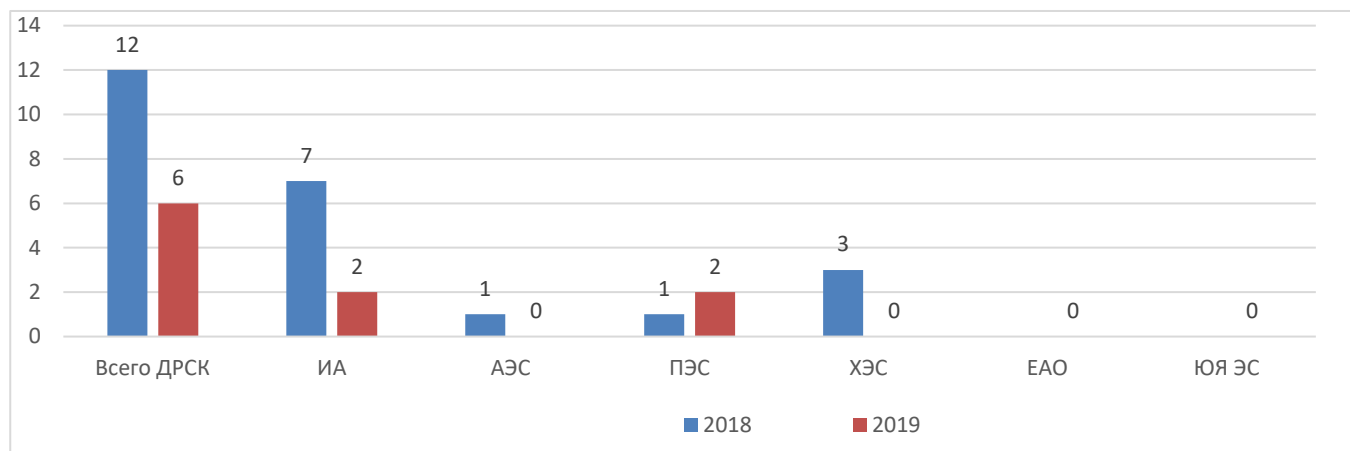


Рисунок 2. Статистика благодарностей в сравнении за 2018-2019 гг. в шт.

Жалобы на хищения и безучетное потребление электроэнергии регистрируются в категории «Коммерческий учет электроэнергии». Статистика по сообщениям о хищении представлена в таблице 5 и рисунке 3.

Статистика обоснованных жалоб на хищения/безучетное потребление электрической энергии в сравнении за 2018-2019 гг.

Таблица 5.

Подразделение	Всего	2018 год		2019 год	
		КОЛ-ВО	%	КОЛ-ВО	%
ИА	всего	19	100,00	29	100,00
	обоснованных	7	36,84	10	34,48
АмЭС	всего	6	100,00	24	100,00
	обоснованных	6	100,00	15	62,50
ХЭС	всего	2	100,00	4	100,00
	обоснованных	2	100,00	1	25,00
ПЭС	всего	5	100,00	26	100,00
	обоснованных	5	100,00	16	61,54
ЕАО	всего	0	0,00	0	0,00
	обоснованных	0	0,00	0	0,00
ЮЯЭС	всего	0	0,00	2	100,00
	обоснованных	0	0,00	1	50,00
итого	всего	32	100,00	85	100,00
	обоснованных	20	62,50	43	50,59

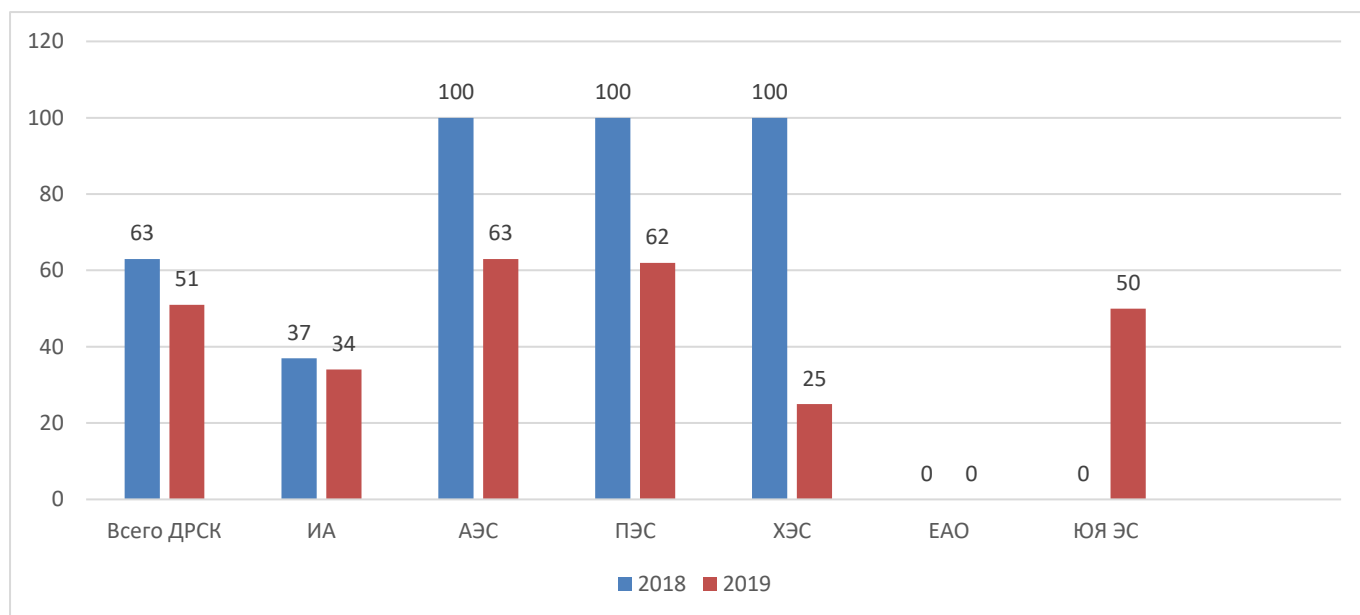


Рисунок 3. Динамика обоснованности обращений по вопросам хищения/безучетного потребления электроэнергии, за 2018-2019 гг., в % от общего количества в этой категории

С целью повышения уровня удовлетворенности потребителей в 2019 году по всем жалобам, поступившим в адрес АО «ДРСК», потребителям предоставлялись письменные ответы, вне зависимости от необходимости проведения мероприятий по жалобам. Результат мониторинга своевременности предоставления ответов отражен на рисунке 4.

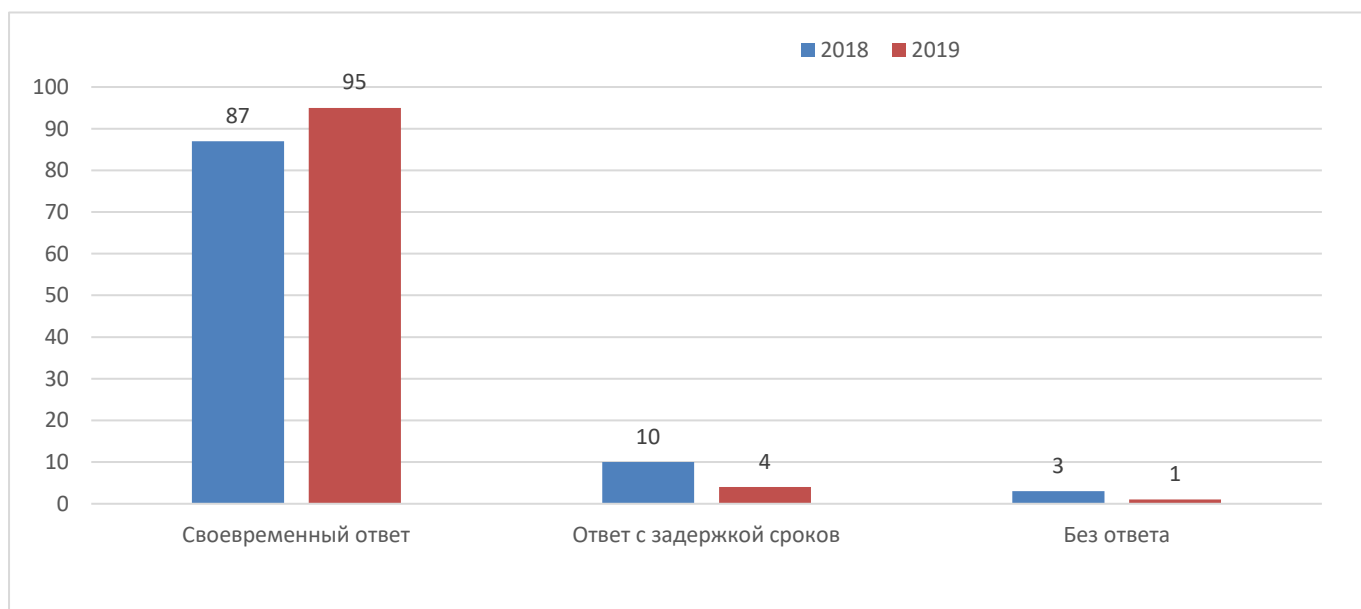


Рисунок 4. Динамика своевременности предоставления ответов по жалобам потребителей в сравнении за 2018-2019 гг., в %

2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей

В опросах по услуге технологического присоединения, по услуге транспорта электроэнергии среди физических лиц и по работе горячей линии минимальное количество заполненных анкет, необходимое для репрезентативного опроса, было определено онлайн калькулятором, в результате опрошено: по ТПр - 372 чел., по транспорту (физ.лица) – 106 чел., по работе горячей линии – 250 чел.

По услуге транспорта электроэнергии среди юридических лиц опрос проводился по списку контрагентов, предоставленным Управлением транспорта и учета электроэнергии, охват опроса – 55 предприятий из 75.

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 всех опросов - **85,21 %**.

Интерпретация значений представлена в таблице 6.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности потребителя

Таблица 6.

№ 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

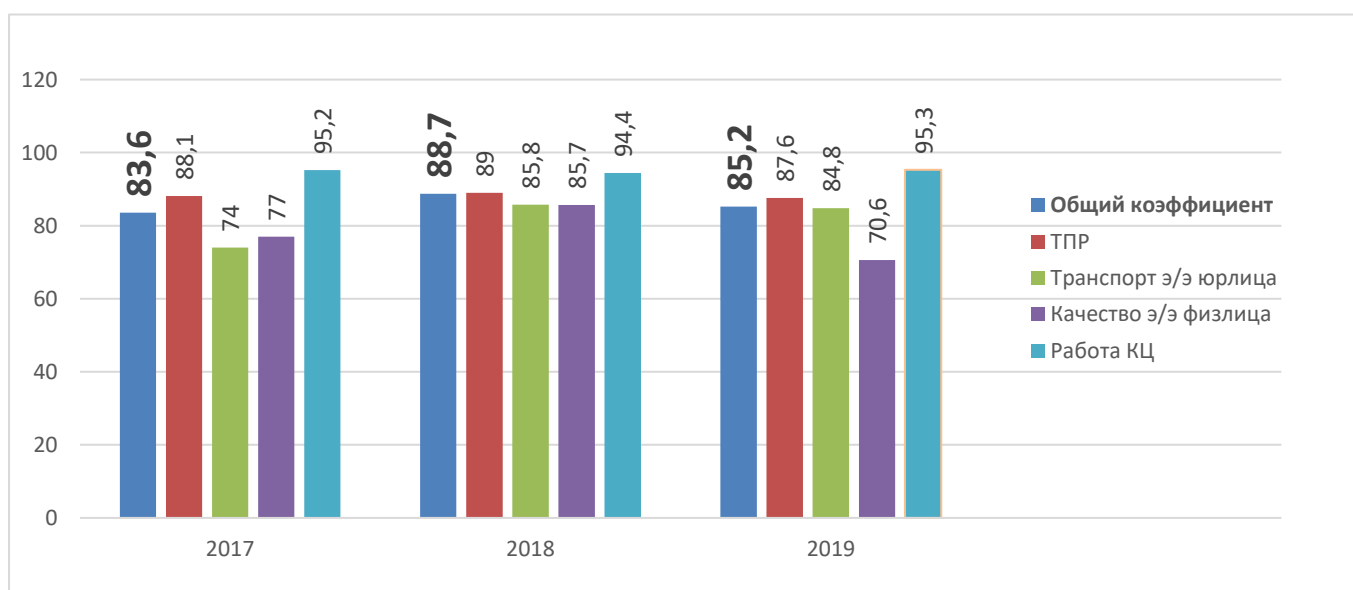


Рисунок 5. Динамика изменения коэффициента удовлетворенности (суммарно по всем услугам) за 2017-2019 гг.

2.1. Оценка уровня удовлетворенности услугой технологического присоединения

Оценка уровня удовлетворенности потребителей проводилась путем телефонного опроса специалистами контакт-центра тех заявителей, в отношении которых исполнен договор технологического присоединения и подписан акт о технологическом присоединении за период с 01.11.2018 по 31.10.2019.

Для оценки услуги предлагались следующие параметры:

- Удобство расположения подразделения, в котором подавалась заявка
- Удобство графика работы
- Удобство и комфорт внутреннего оснащения подразделения, в котором подавалась заявка
- Полнота и доступность информационного сопровождения процесса ТПр
- Оперативность работы сотрудников
- Компетентность сотрудников
- Дружелюбие и корректность сотрудников
- Своевременность исполнения работ на всех этапах
- Качество электроэнергии и надежность электроснабжения на момент опроса

Потребителям предлагалось поставить оценку по 10 компонентам услуги ТП и обозначить важность каждого компонента для себя лично.

Общий коэффициент удовлетворенности потребителя услугой технологического присоединения в целом по АО «ДРСК» - 87,67 % (очень хороший).

Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей за 2017-2019 гг. отражена на рисунке 6.

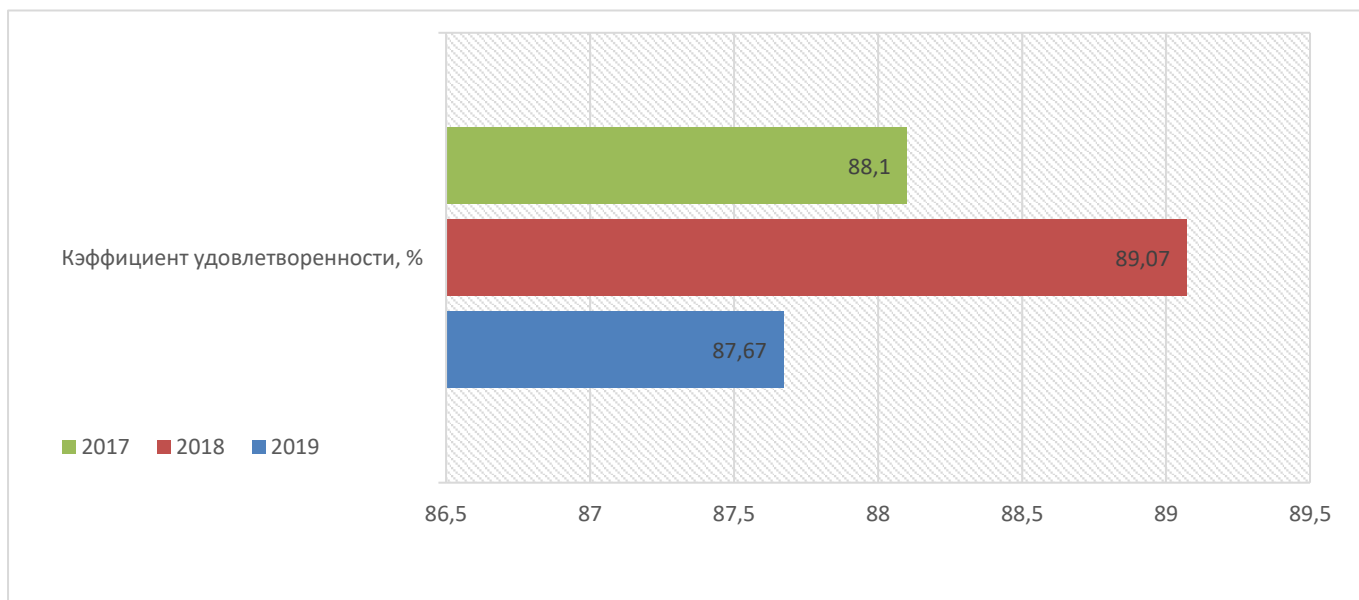


Рисунок 6. Динамика изменения уровня удовлетворённости потребителей услугой технологического присоединения за 2017-2019 гг., %

Коэффициент удовлетворенности потребителей в филиалах представлен в таблице 7.

Коэффициент уровня удовлетворенности услугой техприсоединения по филиалам

Таблица 7.

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯЭС
Коэффициент удовлетворенности	87,67%	84,76%	89,75 %	83,76 %	93,9 %	94,53 %

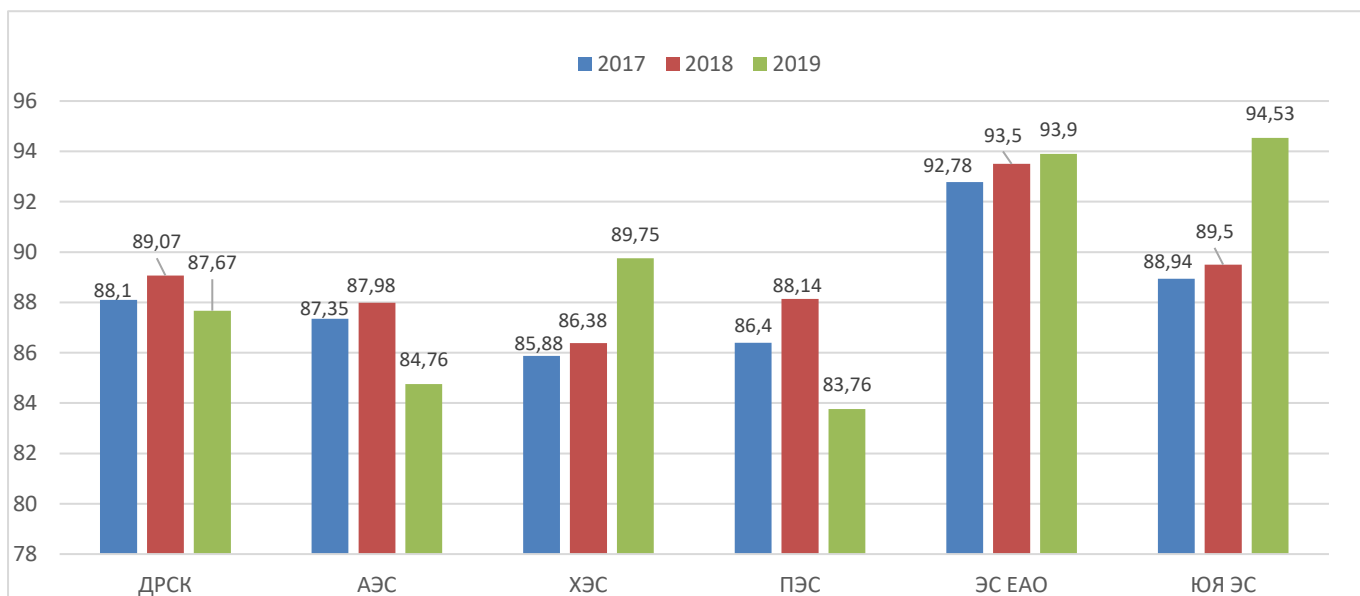


Рисунок 7. Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей услугой ТПр за 2017 – 2019 гг. по филиалам

Самый высокие баллы получены по компонентам:

- Дружелюбие и корректность сотрудников АО «ДРСК» - 9,33
- Удобство графика работы подразделения – 9,15
- Компетентность сотрудников – 9,11.

Самые низкие баллы получены по компонентам:

- Полнота и доступность информационного сопровождения процесса ТПр – 8,29
- Оперативность работы сотрудников – 8,31
- Качество электроэнергии и надежность электроснабжения на момент опроса – 8,48

При этом *самыми важными* параметрам, определяющими качество оказания услуги были названы:

- Качество электроэнергии и надежность электроснабжения – 9,97
- Компетентность сотрудников – 9,92
- Оперативность работы сотрудников – 9,86
- Своевременность исполнения работ на всех этапах – 9,69

Среди параметров, оцененных как *средневажные*:

- Полнота и доступность информационного сопровождения процесса ТПр – 9,77
- Дружелюбие и корректность сотрудников – 9,66

Удобство расположения офиса, график работы и внутренне оснащение отнесены потребителем к ряду *самых неважных* параметров.

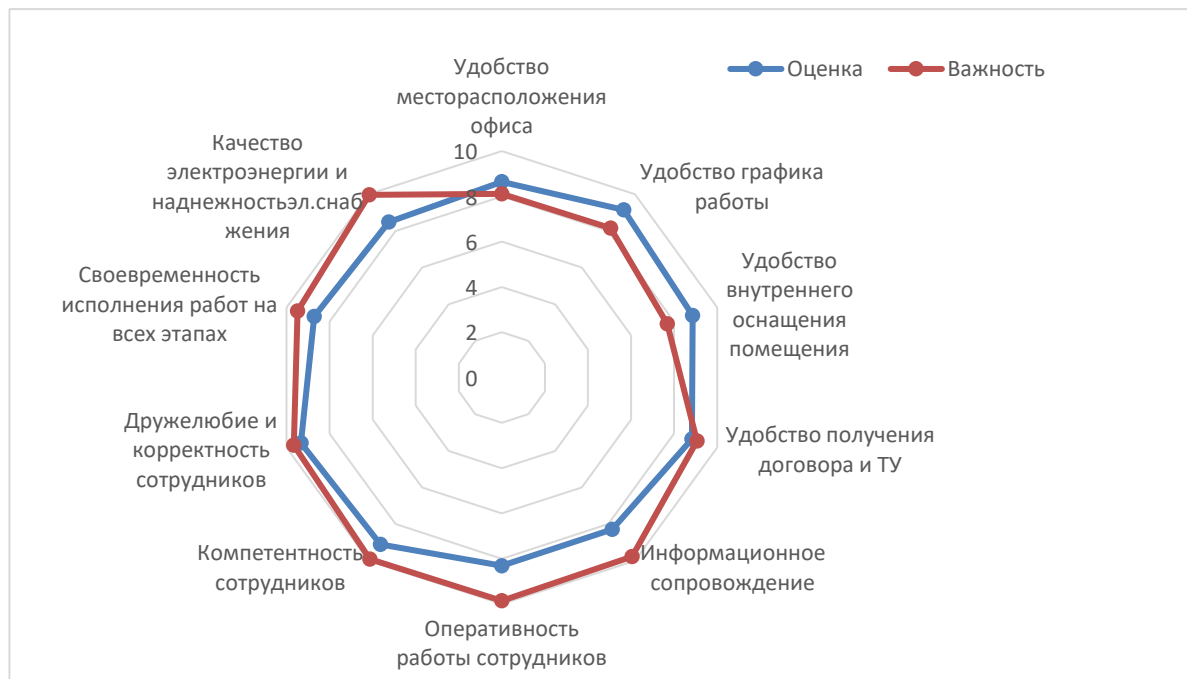


Рисунок 8. Графическое соотношение оценки и важности параметров по услуге ТПр в целом по ДРСК

Сопоставление значений оценки и важности показывает, что Компания в большей степени не удовлетворяет запросы потребителей по параметрам:

- полноты и доступности информационного сопровождения процесса техприсоединения
- качества электроэнергии и надежности электроснабжения
- оперативности работы сотрудников и своевременности выполнения работ на всех этапах.

Ниже, чем в 2018 году, были оценены такие показатели:

- Качество электроэнергии и надежность энергоснабжения на момент опроса (в 2018г. - 9,20 баллов, в 2019г. – 8,48).
- Оперативность работы сотрудников (в 2018г. – 8,94 балла, в 2019г. – 8,31 балла).
- Полнота и доступность информационного сопровождения процесса ТПр (в 2018 г. – 8,84, а в 2019 г – 8,29 балла).
- Компетентность сотрудников (в 2018г. - 9,19 балла, в 2019г. – 9,11).

При этом увеличилась значимость для потребителя параметров:

- Компетентность сотрудников – 9,81 в 2018г. и 9,92 в 2019г.
- Полнота и доступность информационного сопровождения процесса ТПр – 9,48 в 2018г. и 9,77 в 2019г.
- Оперативность работы сотрудников – 9,72 в 2018г. и 9,86 в 2019г.

В 2019г. те параметры, значимость которых для потребителя выросла – получили более низкие оценки.

Претензии и замечания.

Большая часть потребителей (68%) во время опроса оставляли замечания, предложения, пожелания. Самые частые замечания (34% от общего количества оставленных комментариев), связаны с несвоевременным выполнением условий договора ТПр,

несоблюдением сроков подключения и ненадлежащим качеством электроэнергии после подключения.

Достаточно много замечаний и претензий к персоналу ДРСК в части нежелания специалистов давать какие-либо дополнительные разъяснения, некорректность, низкий уровень компетентности: ошибки в составлении документов и при выполнении фактического подключения.

При этом отмечалась оперативность в работе и быстрое подключение, возможность быстрого контакта по мобильной связи.

Пожелания и предложения, поступившие от потребителей:

- Выполнять ТУ за заявителя по договору оказания услуг (доп. услуги).
- Оповещать о завершении разных этапов смс-информированием (направление договора, установка опор, проверка ПУ и т.д.)
- упростить процедуру по работе с документами – согласовывать по эл. почте, подписывать электронной подписью (чтобы исключить взаимодействие с Почтой России)
- обновить техническое оснащение специалистов, которые осуществляют подключение
- обеспечить доступность сотрудников по телефону, в первую очередь – диспетчера. (жалобы, что трудно дозвониться)

По результатам опроса потребителей, а также на основании анализа входящих запросов предлагается:

1. Исключить из анкеты вопросы о расположении офиса, графике работы, внутреннем оснащении помещения офиса в связи с их низкой значимостью для потребителя в течение нескольких лет.
2. Перевести систему опроса потребителей на пятибалльную шкалу (как другие опросы).

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

Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии среди юридических лиц проводилась путем телефонного опроса представителей тех организаций, с которыми у АО «ДРСК» заключены соответствующие договоры. Для оценки услуги предлагались следующие параметры:

- надёжность электроснабжения
- качество поставляемой электроэнергии
- количество перебоев в электроснабжении
- компетентность сотрудников
- вежливость и дружелюбие сотрудников
- система согласования ремонтных схем и режимов
- наличие фактов порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и ненадлежащего качества электроэнергии
- наличие срывов работ по причине перерывов в электроснабжении и ненадлежащего качества электроэнергии

Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди крупных потребителей ОА «ДРСК» (юридических лиц) – 84,87% (хороший)

Динамика изменения коэффициента уровня удовлетворенности потребителей отражена на рисунке 9.

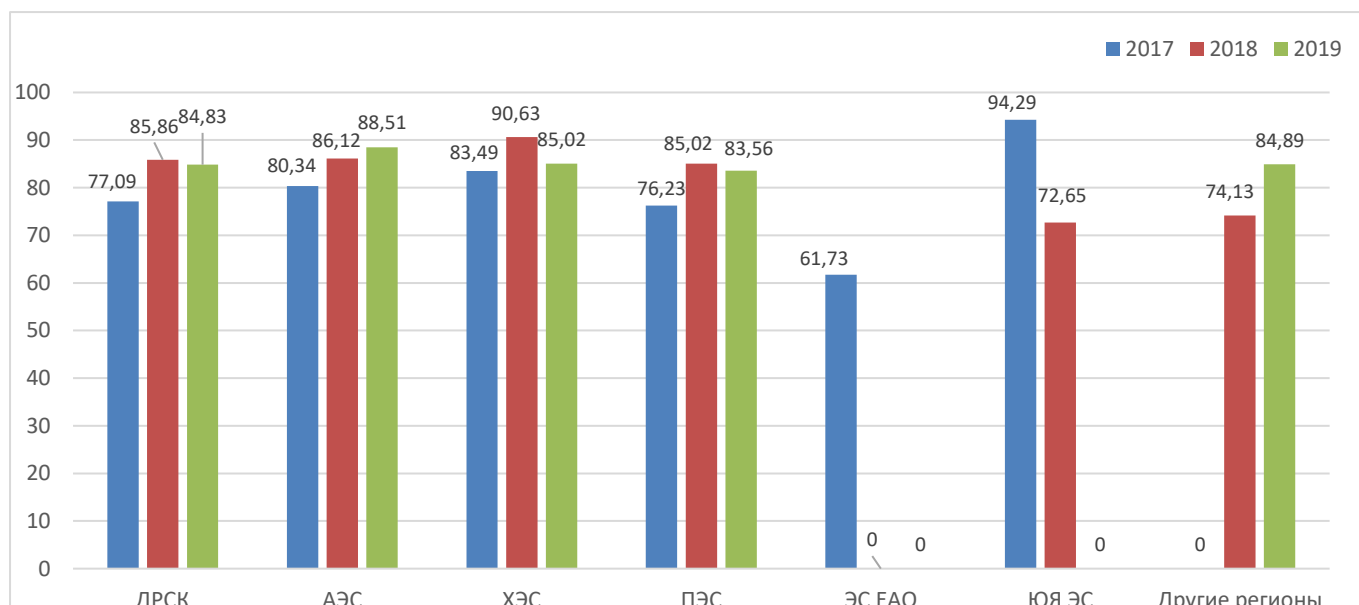


Рисунок 9. Динамика изменения уровня удовлетворённости потребителей-юридических лиц услугой транспорта электроэнергии, %

Причиной существенного изменения коэффициента между 2017 г. и 2018 г. является разница в количестве респондентов, согласившихся ответить на вопросы. В 2017 г. – 21 (письменное анкетирование запросами на эл. почту), в 2018 г. – 52 (телефонный опрос).

Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди юридических лиц по филиалам за 2019 г. отражён в таблице 8, а динамика изменения коэффициента за 2017-2019 гг. на рисунке 10.

По филиалам ЭС ЕАО и ЮЯ ЭС нет значения коэффициента, т.к. в этих регионах не было заполненных анкет

Коэффициент уровня удовлетворенности потребителей услугой транспорта эл. энергии в 2019 году по филиалам, в %

Таблица 8.

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	Другой регион (ИА)
Коэффициент удовлетворенности	84,87%	88,51%	85,02 %	83,56 %	-	-	84,89%

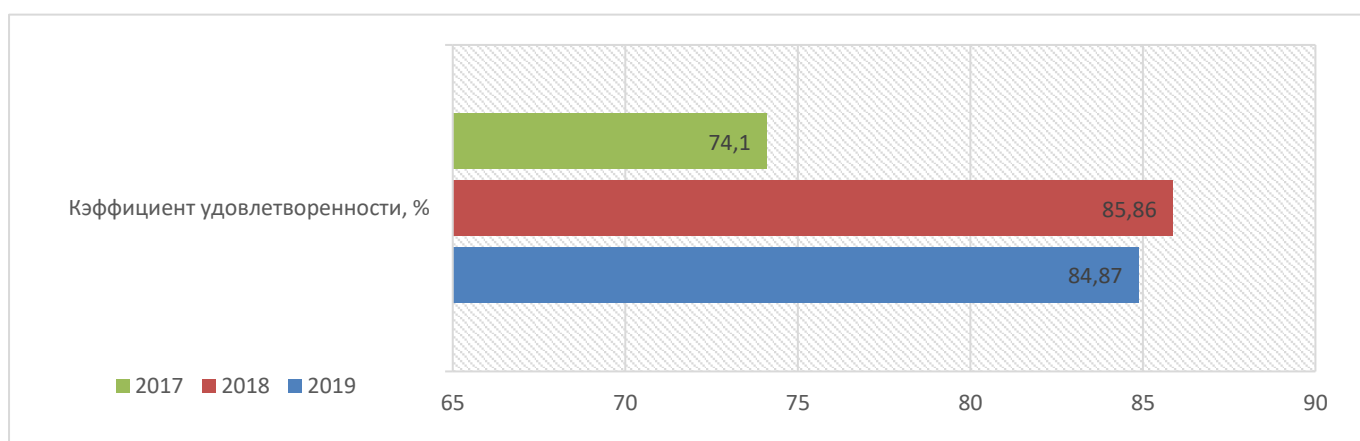


Рисунок 10. Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей услугой транспорта эл. энергии в 2017-2019 гг. по филиалам, в %

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» - 4,71
2. Компетентность сотрудников ДРСК - 4,63
3. Перебои в электроснабжении (чем меньше фактов отключений, тем выше оценка) и компетентность сотрудников (одинаковый балл) - 4,51
4. Система согласования ремонтных схем и режимов – 4,37
5. Количество случаев порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 4,44
6. Надежность электроснабжения – 4,27
7. Качество поставляемой электроэнергии – 4,09
8. Количество случаев срывов работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 3,31

По сравнению с 2018 г. ранжирование параметров по количеству баллов осталось прежним. При этом по двум параметрам оценка увеличилась: «количество случаев порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии» на 0,09 баллов и «количество случаев срывов работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии» на 0,22 балла. По всем остальным параметрам оценка в баллах уменьшилась. Динамика изменения оценки отражена на рисунке 11.

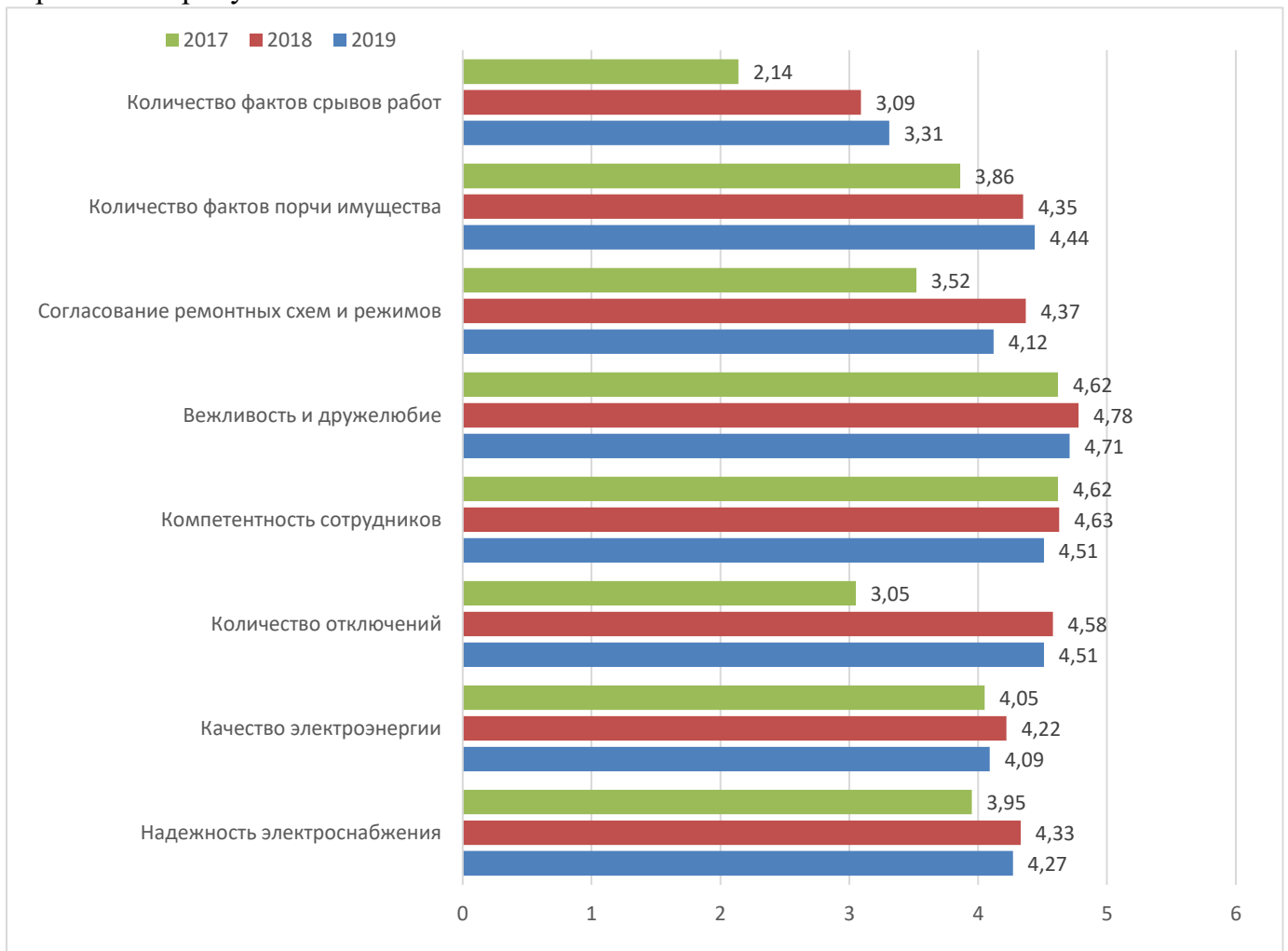


Рисунок 11. Динамика изменения оценки параметров 2017-2019 гг, в баллах

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

1. Отсутствие фактов порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии - 5,0
2. Отсутствие фактов срыва работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии – 5,0
3. Надежность электроснабжения – 4,98
4. Отсутствие перебоев в электроснабжении - 4,93
5. Удобство согласования ремонтных схем и режимов – 4,92
6. Качество поставляемой электроэнергии - 4,91
7. Компетентность сотрудников АО «ДРСК» - 4,84
8. Вежливость и дружелюбие сотрудников – 4,71

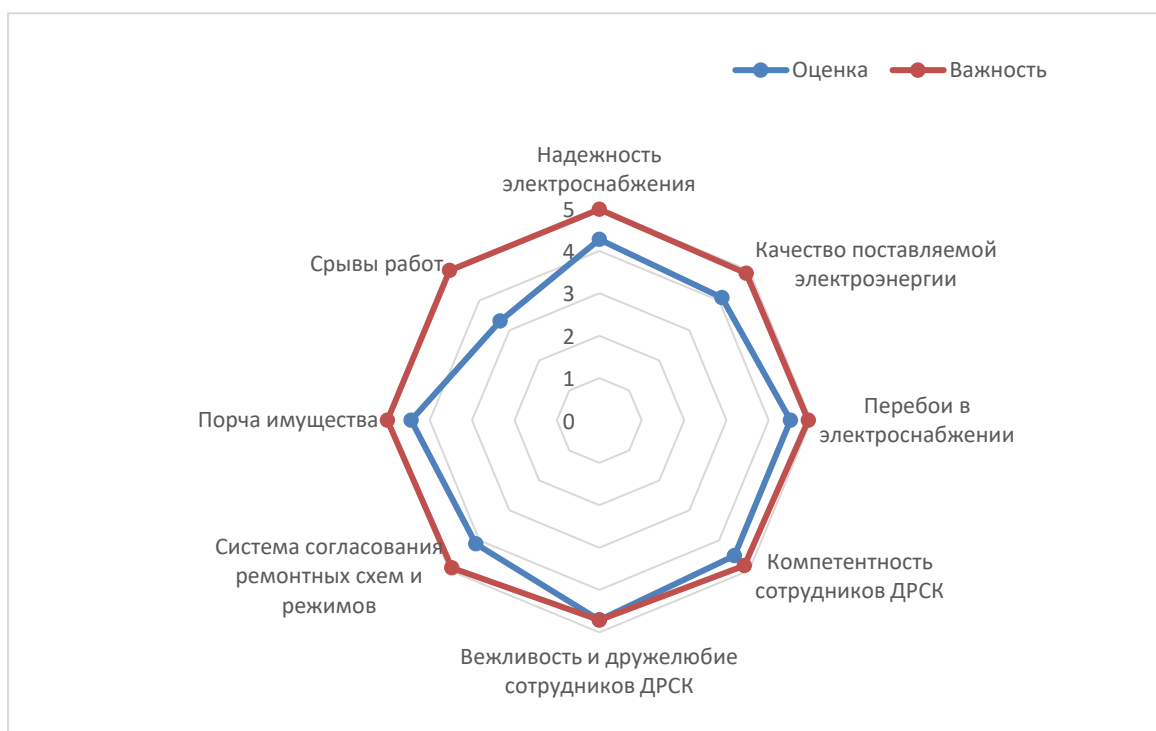


Рисунок 12. Графическое соотношение оценки и важности параметров услуги по транспорту электроэнергии (юр.лица) в целом по АО «ДРСК»

Сопоставление значений оценки и важности показывает, что качество поставляемой электроэнергии и надежность электроснабжения не соответствуют запросам потребителей. Это подчеркивается тем, что наличие случаев срыва работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии потребители оценивают, как очень важное для себя и при этом ставят по этому параметру самую низкую оценку. Так же не соответствует запросам потребителей система согласования ремонтных схем и режимов.

Комментарии и пожелания.

Свои комментарии по взаимодействию с АО «ДРСК» оставили 87% респондентов.

Самое большое количество негативных отзывов (23%) связано с вопросами согласования ремонтных схем и режимов, допусками на объекты электросетевого хозяйства, оперативностью обмена информацией по отключениям.

Часть комментаторов (9%) отмечали, что качество электроэнергии не соответствует нормативам и оказывает негативное влияние на производственные процессы и/или взаимодействие с другими потребителями.

В положительных отзывах потребители отмечали слаженную работу всего коллектива Компании, продуктивное взаимодействие с руководителями, своевременное выполнение расчетов, незначительное количество аварийных отключений.

Пожелания:

- неукоснительно соблюдать согласованные сроки отключений и подключений;
- обеспечить наличие надежных каналов связи между специалистами внутри ДРСК на момент включений оборудования;
- увеличить количество персонала, обслуживающего подстанции и осуществляющего фактическое подключение;
- не планировать плановые отключения на конец месяца, т.к. в смежных сетевых организациях в этот период происходит съем показаний по приборам учета электроэнергии;
- отработать порядок предупреждения о проведении работ.

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

Телефонный опрос для оценки уровня удовлетворенности потребителей - физических лиц услугой по транспорту электроэнергии проводился среди потребителей, которые в течение 2018 г. обращались на горячую линию с жалобами на качество электроэнергии. Потребителям-физическим лицам предлагались следующие параметры услуги:

- 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

Самые высокие баллы получены по компонентам:

- Корректность/дружелюбие сотрудников – 4,3
- Профессиональная компетентность сотрудников АО «ДРСК» - 3,68
- Частота отключений электроэнергии (чем реже отключения, тем выше балл) – 3,62

Самые низкие баллы:

- Длительность периода времени, прошедшего с момента обращения до нормализации напряжения – 2,78
- Качество электроснабжения на момент опроса – 3,39
- Длительность ожидания обследования линии и/или проведения контрольных замеров – 3,46

При этом *самыми важными параметрам*, определяющими качество оказания услуги были названы:

- Отсутствие фактов порчи имущества по причине перепадов напряжения и/или нарушения электроснабжения – 5.
- Качество электроснабжения и оперативность нормализации напряжения (одинаковая важность) – 4,97.
- Оперативность обследования сетей и выполнения замеров напряжения – 4,94.

Среди параметров, оцененных как *средневажные*:

- Частота отключений электроэнергии – 4,87
- Компетентность сотрудников – 4,86
- Дружелюбие и корректность сотрудников – 4,78

Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди физических лиц, подключенных к сетям АО «ДРСК» – 72,99% (средний).

Коэффициент удовлетворенности потребителей – физических лиц по филиалам представлен в таблице 9, а динамика изменения коэффициента за 2017-2019 гг. на рисунке 13.

Коэффициент уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди потребителей - физических лиц в филиалах за 2019 год

Таблица 9.

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Ку	72,99%	67,69	69,8%	71,65%	75,24%	50%

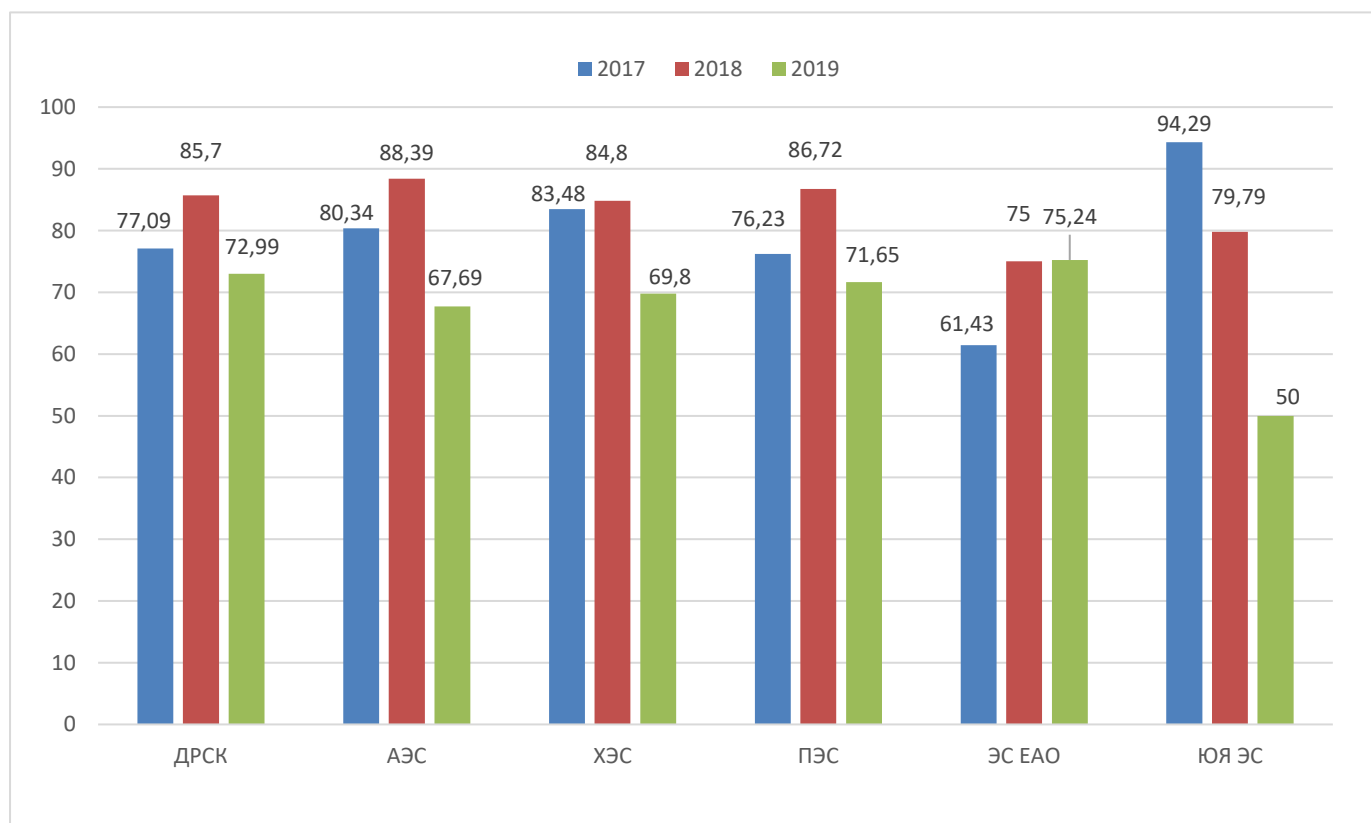


Рисунок 13. Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей - физических лиц за 2017 - 2019 гг.

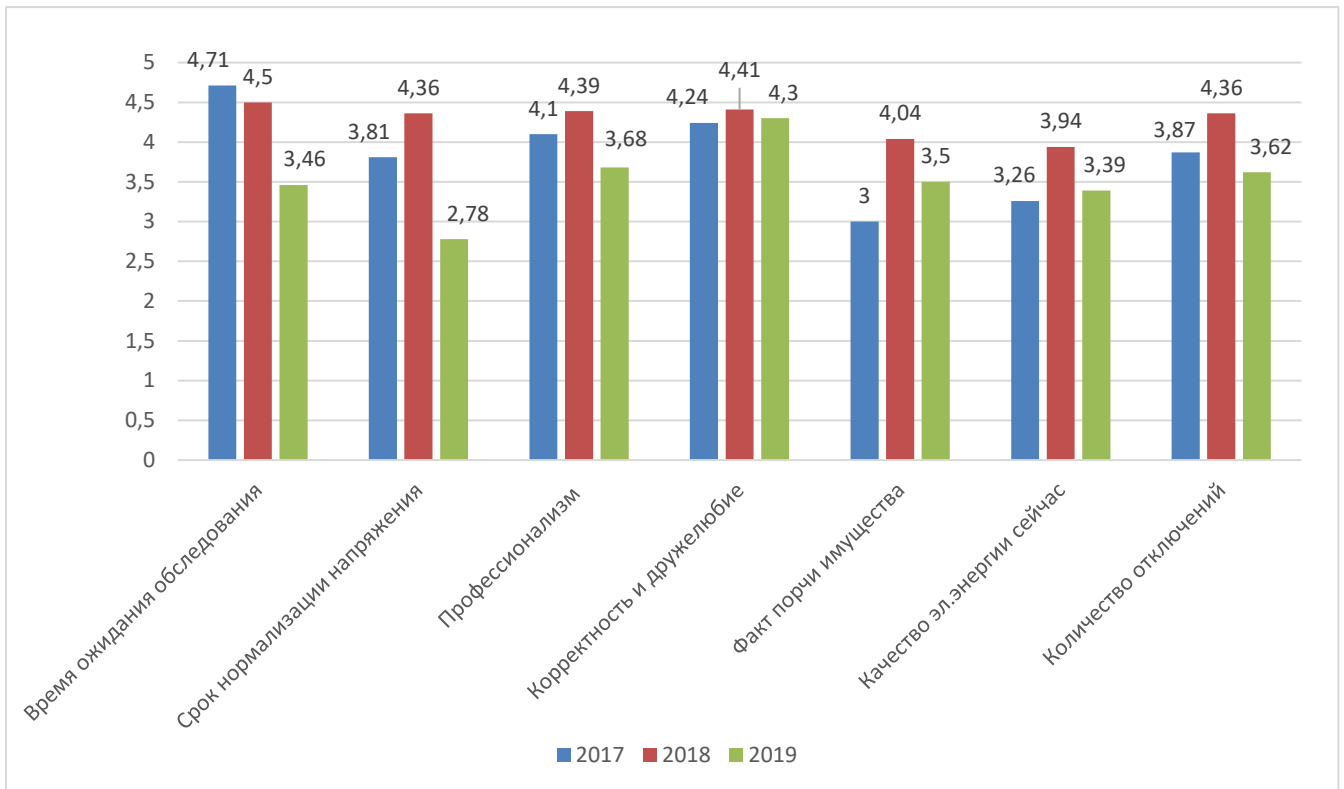


Рисунок 14. Динамика изменения оценки параметров за 2017-2019 гг.

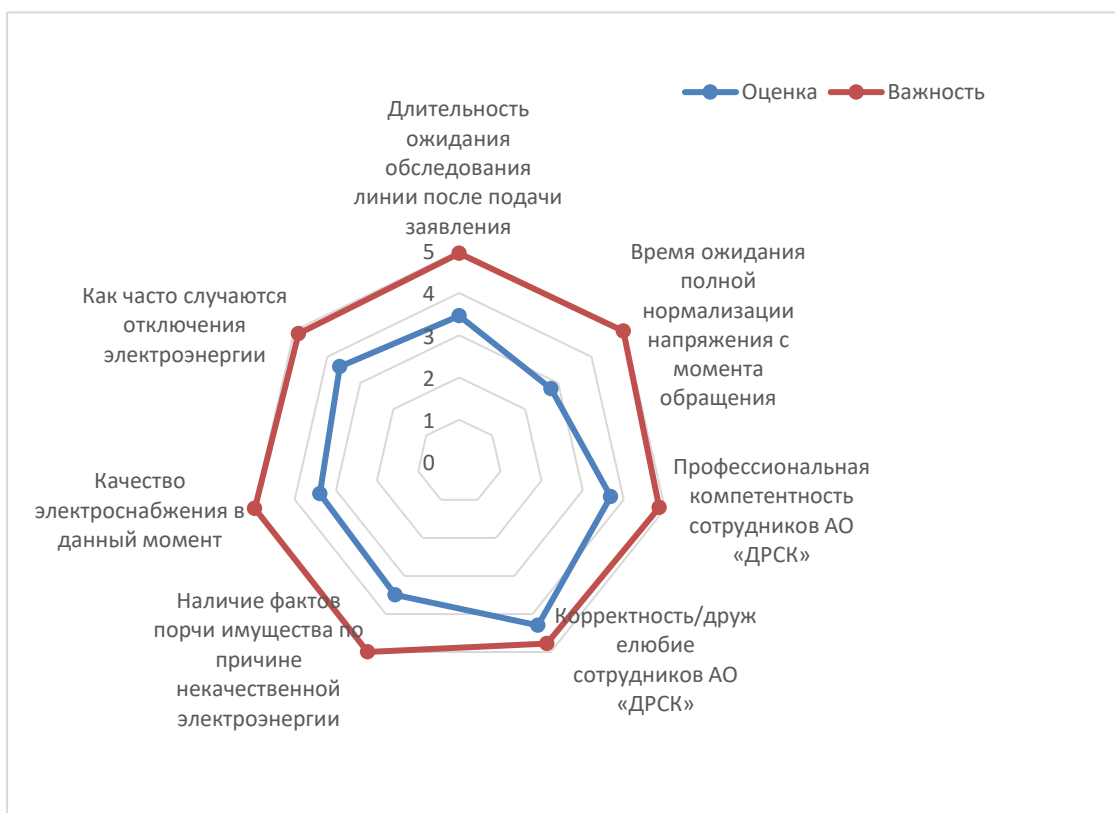


Рисунок 15. Графическое соотношение оценки и важности параметров услуги по транспорту электроэнергии для в целом по АО «ДРСК» за 2019 год

Сопоставление значений оценки и важности показывает, что ожидания потребителей не оправданы по всем параметрам услуги, в наибольшей степени – по параметру длительность ожидания полной нормализации напряжения с момента обращения, в достаточно большой степени – длительность ожидания обследования линии, количество отключений, качество электроснабжения на момент опроса и наличие фактов порчи имущества из-за некачественной электроэнергии и перебоев в электроснабжении.

Комментарии, замечания, предложения

Во время опроса свои замечания и комментарии оставила большая часть потребителей (90%). Чаще всего (32%) претензии предъявлялись к ненадлежащему качеству электроэнергии в момент проведения опроса: низкое напряжение, перепады, проседание напряжения в вечернее время. Большое количество негативных отзывов (25% от общего числа комментариев) касается работы специалистов: диспетчеров, контролеров, сотрудников РЭС. Потребители отмечают некомпетентность, грубость, невозможность коммуникации. При комментировании отключений (8% от общего количества комментариев) потребители отмечали недостаточную мощность оборудования и ветхое состояние, в результате чего даже на самые незначительные изменения погодных условий приводят к отключениям.

В положительных комментариях (7% от общего количества) потребители отмечали, что обращение на горячую линию дает более действенный результат, чем обращения на местах. Так же выражали признательность мастерам, которые приезжают по запросам за оперативность и качественное выполнение работ.

Пожелания и предложения потребителей связаны в первую очередь с модернизацией оборудования, увеличением мощностей и организации обязательного оповещения об отключениях.

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

Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой телефонного консультирования проводилась путем свободной выборки между потребителями, звонившими на телефон горячей линии АО ДРСК в течение года.

Потребителям предлагались для оценки следующие параметры:

- Скорость соединения с оператором
- Оперативность предоставления информации
- Вежливость и дружелюбие в процессе разговора
- Компетентность оператора, исполнившего Ваш запрос
- Достаточность (объем информации)

Потребителю предлагалось оценить каждый компонент и определить его важность для себя лично.

Коэффициент удовлетворенности услугой единой горячей линии АО «ДРСК» – 95,31% (отличный).

Динамика изменения удовлетворенности потребителей услугой единой горячей линии отражена на рисунке 16.

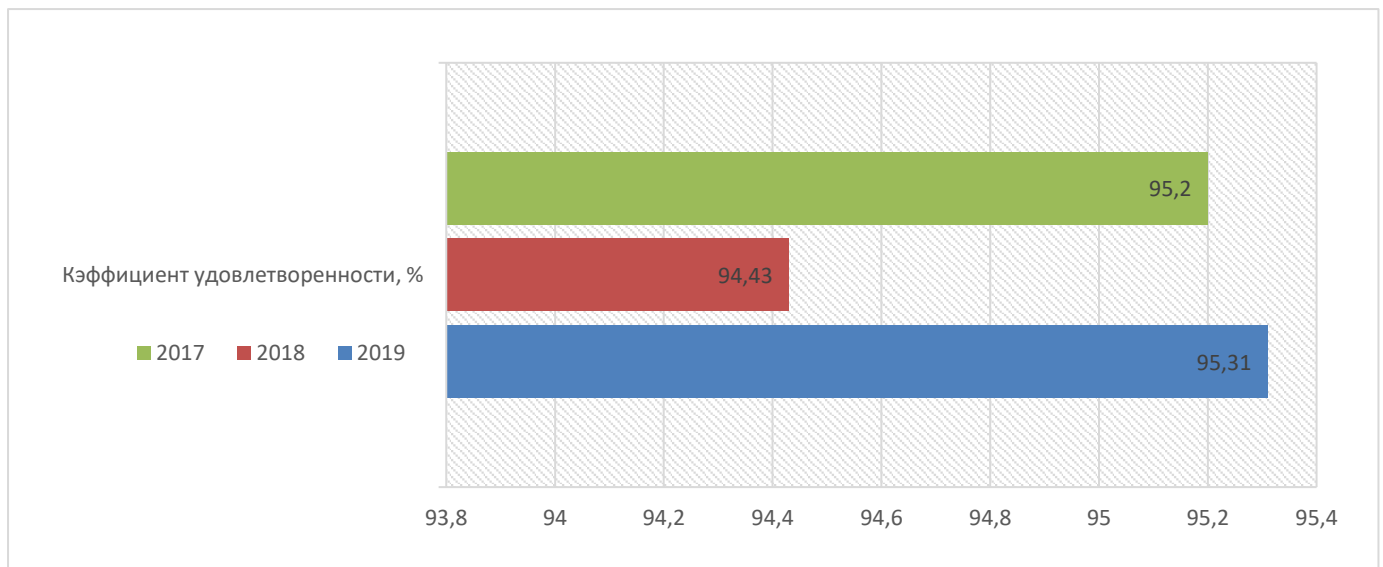


Рисунок 16. Динамика удовлетворенности потребителей услугой единой горячей линии за 2017-2019 гг.

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

1. Вежливость и дружелюбие в процессе разговора – 4,97
2. Достаточность (объем) информации – 4,94
3. Компетентность оператора, выполнявшего запрос/консультацию – 4,87
4. Скорость соединения с оператором – 4,84
5. Оперативность предоставления информации – 4,85

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

1. Оперативность предоставления информации – 5
2. Достаточность информации – 5
3. Компетентность оператора, отвечавшего на запрос – 5
4. Вежливость и дружелюбие в процессе разговора – 4,94
5. Скорость соединения с оператором – 4,94

Сопоставление значений оценки и важности показывает, что только оценка вежливости (дружелюбия) оператора превосходит значимость этого параметра для потребителя, по остальным параметрам потребности потребителя не удовлетворяются. При этом максимальная разница в баллах между оценкой и важностью – 0,19 балла по параметру «оперативность соединения с оператором».

Комментарии и замечания

Меньше половины опрошенных потребителей (42%) оставили комментарии к опросу. Большая часть была довольна работой горячей линии и отмечала, что в результате обращений получается добиться каких-то действий от специалистов на местах.

В замечаниях потребители отмечали недостаточность информации во время отключений: мало услышать, что отключение аварийное, нужны сведения о характере повреждения, о длительности восстановительных работ, о времени подключения.

Потребители, обращавшиеся по вопросам технологического присоединения, были недовольны тем, что на горячей линии не удается получить подробную консультацию по выполнению технических условий (какого сечения нужен кабель, какой марки ПУ и т.п.)

Потребители, у которых установлены приборы учета электроэнергии, подключенные к системе АИИСКУЭ, были недовольны частыми проблемами, связанными с работой счетчиков и тем, что нет возможности по телефону уточнить текущие показания или размер задолженности.

Пожелания потребителей касались сокращения времени ожидания ответа: сократить мелодию на вызове и увеличить количество операторов.

3. Взаимодействие с потребителем через контакт-центр

В 2019 году контакт-центром принято:

- 17022 телефонных звонков, это на 31% больше, чем в 2018 году;
- 177 обращение в интернет-приемную, на 15% больше, чем в 2018 году;
- 716 обращений потребителя в контакт-центр АО «ДРСК» оформлено электронным документом, из них 478 жалоб и 238 заявок, всего на 27% больше, чем в 2018 году.

Статистика обращении показана на рисунках 17 и 18.

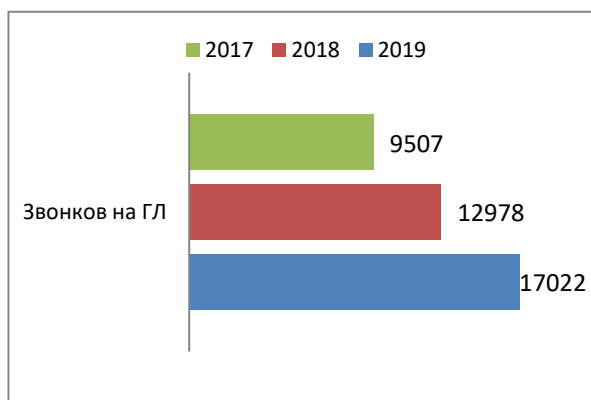


Рисунок 17. Динамика обращений потребителей по телефону горячей линии АО «ДРСК» за 2017-2019 гг., шт.

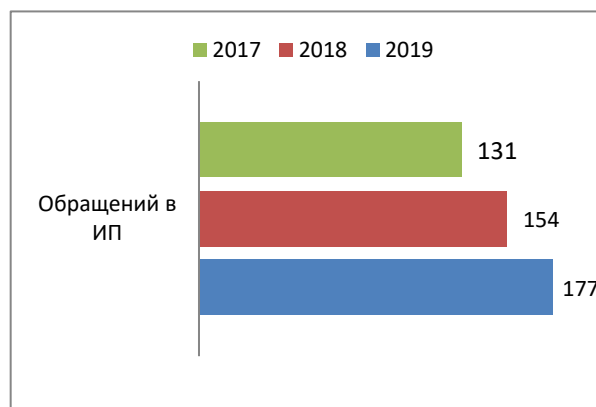


Рисунок 18. Динамика обращения потребителей в интернет-приемную за 2017-2019 гг., шт.

В обращениях по телефону горячей линии самым активным регионом остается Приморский край (56%), затем Хабаровский край (23%), далее – Амурская область (10%), ЭС ЕАО – 3%, ЮЯ ЭС – 1%, остальное – прочие регионы, это 7%.

Наибольшее количество запросов потребителей было связано с аварийными отключениями электроэнергии и запросами информации по процессу техприсоединения. Большая доля звонков (25%) попала в категорию «Абонент положил трубку». Рейтинг тем отображен на рисунках 19 и 20.

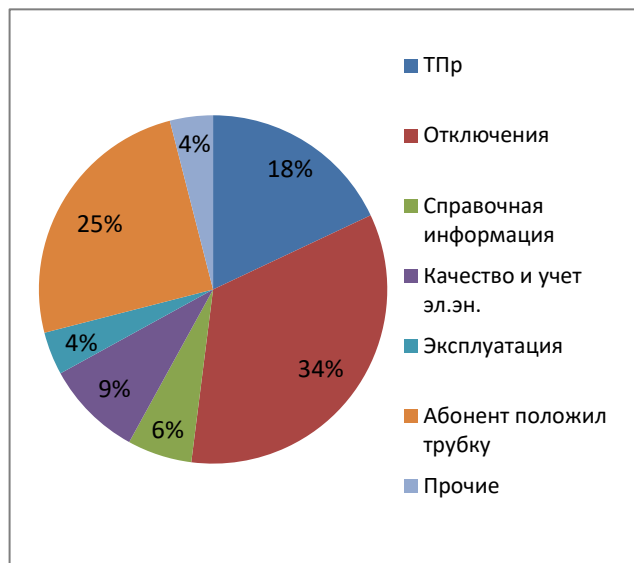


Рисунок 19. Рейтинг тем, с которыми потребители обращались по телефону ГЛ

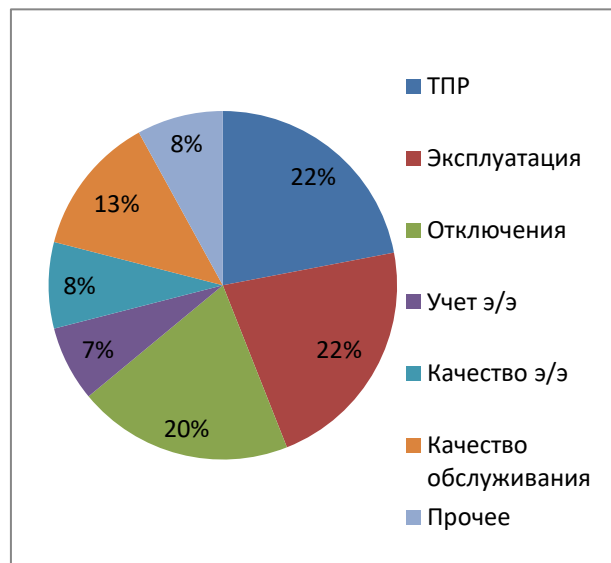


Рисунок 20. Рейтинг тем, с которыми потребители обращались в ИП

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 2019 году доля таких звонков увеличилась: в 2018г. – 17% от общего количества звонков, а в 2019 – 25%, при этом в рабочее время операторов доля потерянных звонков - 4%. Остальные 21% потерянных звонков поступили в период нерабочего времени оператора, и были переадресованы на диспетчера филиала.

Для контроля работы специалистов КЦ с 2019 г. взят общепринятый для контакт-центров показатель - не более 5 % от количества звонков, поступивших на оператора. Статистика потерянных звонков отражена в таблице 10.

Статистика потерянных звонков, поступивших по телефону горячей линии за период 2017-2019 гг., в % от общего количества

Таблица 10

	Всего	пропущено	Оператор	Диспетчер филиала
2019	17022	25%	4%	21%
2018	12978	17%	7%	10%
2017	9507	28%	8%	20%

В период с сентября по ноябрь 2019 года был проведен статистический срез по количеству пропущенных звонков, переведенных на диспетчера в разрезе филиалов.

Статистика по потерянным звонкам, переведенным на филиал за сентябрь-ноябрь 2019 года отражена в таблице 11.

Пропущенные звонки, поступившие на диспетчера филиала за сентябрь-ноябрь 2019 года

Таблица 11.

	ВСЕГО	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЕАО	ЮЯ ЭС	Неизвестный регион
Всего звонков на ГЛ за период	5528	555	1123	3283	119	72	376
Абонент положил трубку, звонок переведен на филиал (всего)	1395	61 (10,9%)	290 (25,8%)	817 (24,8%)	77 (64,7%)	2 (2,7%)	148 (39,3%)
из них на диспетчера филиала:	1028	59	233	689	45	2	0
диспетчера ИА	367	2	57	128	32	0	148
Диспетчер звонок принял, ответил		131	57	607	0	23	

Данный анализ был направлен в управление оперативно-диспетчерского обеспечения. Протоколом селекторного совещания по вопросам оперативно-диспетчерского и технологического обеспечения от 24.12.2019 № 6-ОДиТО филиалам дано поручение исключить случаи необоснованного отказа от принятия звонков, поступивших по телефону горячей линии, оперативным персоналом ОДИАС в нерабочее время специалистов контакт-центра, а Центральной диспетчерской информационно-аналитической службе Исполнительного аппарата провести анализ работы оперативного персонала филиалов по обращению потребителей на телефон горячей линии за период декабрь 2019 – февраль 2020 на основе статистики, предоставленной КЦ.

Стоит отметить, что за три года увеличилась доля звонков на горячую линию, связанную с отключениями электроэнергии. В 2017 году из было – 22%, в 2018 – 31, в 2019 – 34% от общего количества звонков. При этом в 2019 году количество аварийных отключений по причине неблагоприятных погодных условий было больше, чем в предыдущие годы. Это может быть одной из причин увеличения количества пропущенных звонков, т.к. в период аварийных отключений отвечать на телефонные звонки потребителей, не является первоочередной задачей диспетчера.

Работа с жалобами и заявками потребителей.

По тем телефонным звонкам и обращениям в гостевую книгу, ответ на которые требовал пере проверки информации, дополнительной проработки, проведения каких-либо мероприятий, оформлялось электронное «Обращение потребителя в контакт-центр АО «ДРСК». Работа с жалобами и заявками регламентируется *ДП-ИСМ-7.2.3-01.19-24-03 «Документированная процедура по организации работы с жалобами и обращениями потребителей»*. Всего оформлено 716 обращений, из них 478 жалоб и 238 заявок.

Жалобы и заявки регистрируются в программе 1С: Документооборот и передаются на исполнение в филиалы. Динамика изменения количества зарегистрированных обращений и распределение обращений по темам отражены на рисунке 21 и 22.

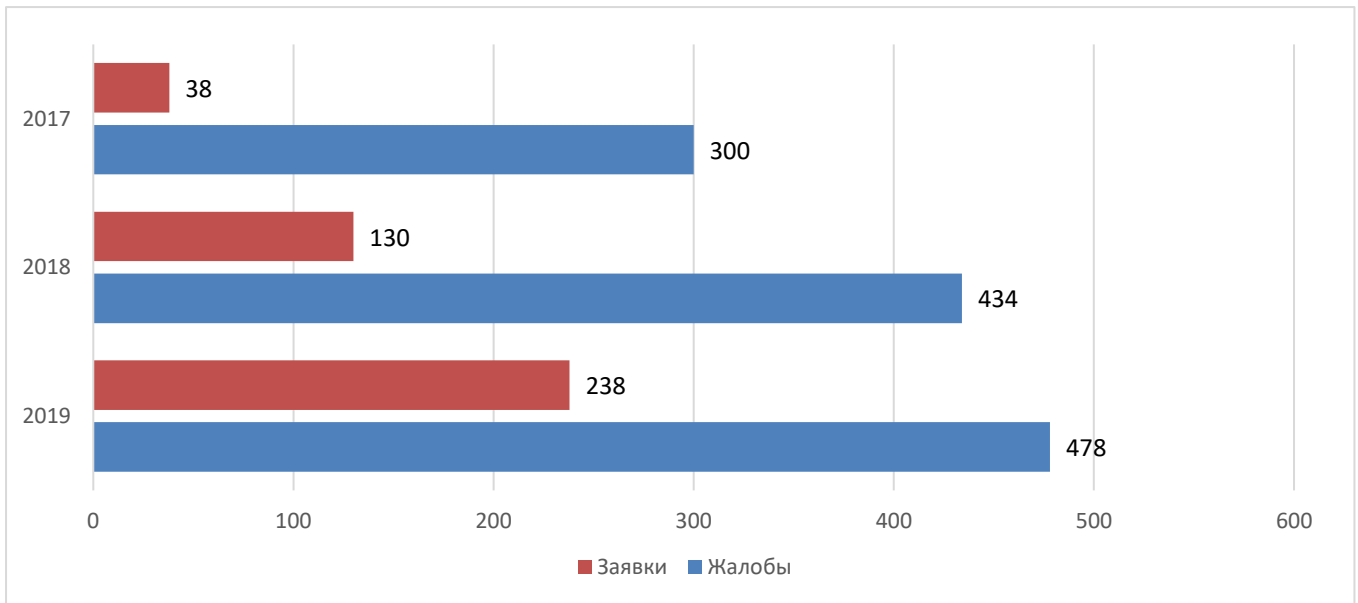


Рисунок 21. Динамика изменения количества оформленных обращений за 2017-2019 гг.

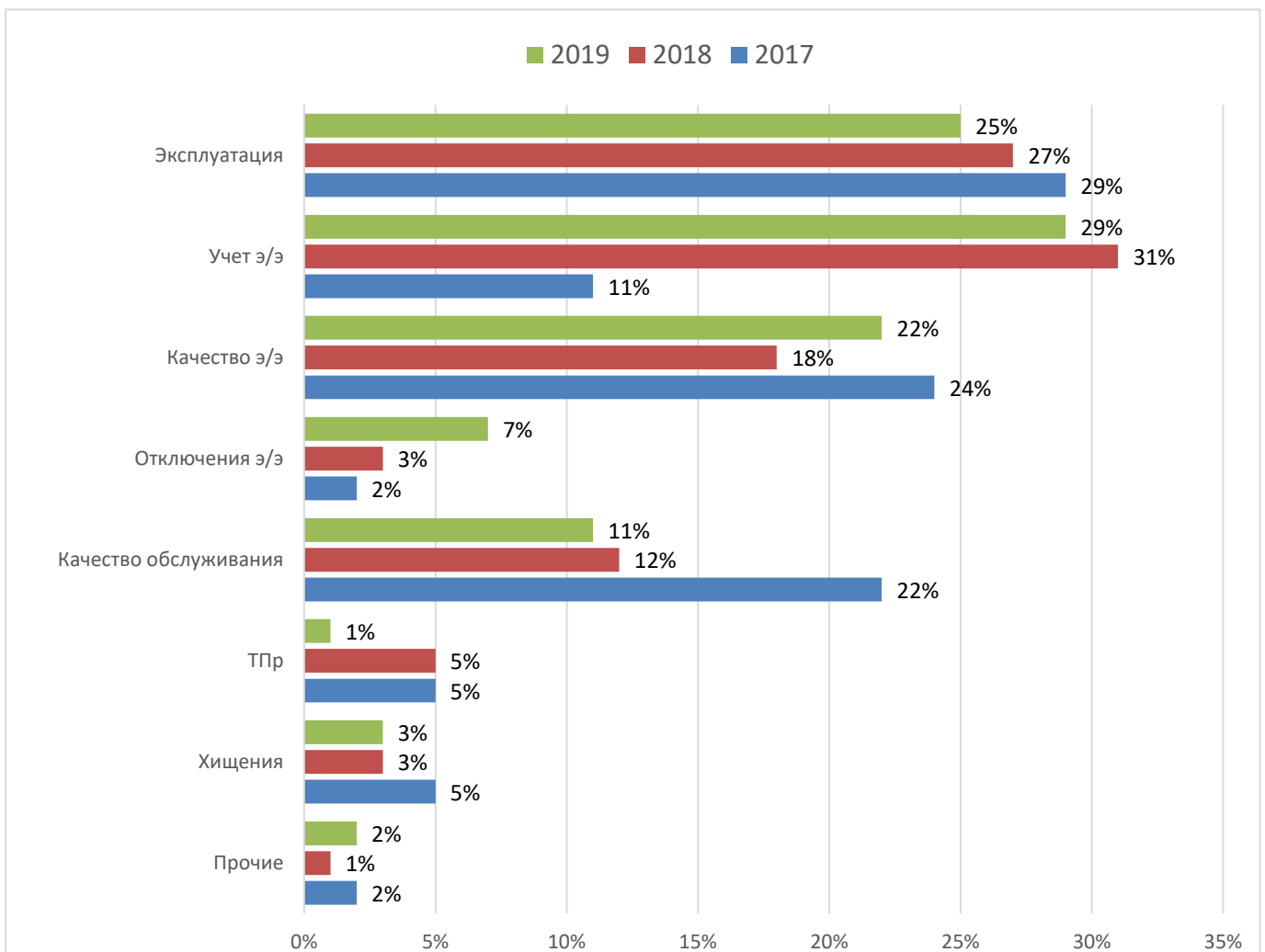


Рисунок 22. Динамика распределения «Обращений потребителей в контакт-центр АО «ДРСК» по темам за 2017-2019 гг., % от общего количества

В целом по компании принято 29 643 обращения (в т.ч. 17022 – заочно в контакт центр, 12621 – очные обращения в филиалы компании). Отмечается увеличение жалоб на качество электроэнергии и частые отключения электроэнергии, а также на техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства. Суммарный коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг по результатам всех опросов - **85,21%., в 2018 году- 88,7%.**

Задачи на 2020 год

1. Организовать мониторинг запросов из надзорных органов по жалобам и обращениям потребителя для контроля оценки повышения клиентоориентированности и контроля полноты и своевременности исполнения мероприятий на местах.

2. Во исполнение требований «Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» (утверждены приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186) организовать размещение на сайте информации о плановых отключениях. Это позволит упростить работу по предупреждению об отключениях.

3. Пересмотреть параметры и методику оценки уровня удовлетворенности горячей линии.

4. Организовать работу по сокращению количества оставленных без ответа обращений потребителей на телефон «горячей линии» со стороны оперативного персонала филиалов в нерабочее время специалистов контакт-центра.

***Начальник управления по
информационной политике***

О.А. Амельченко