



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

**Отчет  
о работе с потребителями  
в АО «ДРСК»  
за 2017 г.**

## Содержание

<b>1. Координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей на местах (в филиалах) .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей.....</b>	<b>4</b>
2.1. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой техприсоединения.....	4
2.2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии потребителей – юридических лиц .....	6
2.3. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по транспорту электроэнергии потребителей – физических лиц.....	8
2.4. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой единой горячей линии АО «ДРСК».....	9
<b>3. Взаимодействие с потребителями через единый контакт-центр.....</b>	<b>11</b>

Работа с потребителями в 2017 году строилась по трем направлениям:

- координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей в подразделениях компании (филиалы, СП и РЭС). Особое внимание уделялось контролю своевременности сроков исполнения мероприятий по жалобам;
- оценка уровня удовлетворенности потребителей по оказываемым услугам;
- взаимодействие с потребителем через единый контакт-центр.

## 1. Координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей

Все обращения, поступающие в адрес Компании, обрабатываются и рассматриваются 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.

По обращениям ведется статистический учет количества обращений по категориям (жалобы, заявки) и по темам (качество эл. энергии, тех. присоединение, эксплуатация объектов электросетевого хозяйства и т.д.)

Категории обращений потребителей	Телефонная связь	Очная форма	Почтовая связь	Прочее	Сеть Интернет	Итого
<b>Всего обращений потребителей, в том числе:</b>	<b>288</b>	<b>4487</b>	<b>578</b>	<b>452</b>	<b>1080</b>	<b>6885</b>
Оказание услуг по передаче э/энергии	75	1015	269	152	461	1972
Осуществление технологического присоединения	9	611	43	16	289	968
Коммерческий учет э/энергии	53	1640	49	88	76	1906
Качество обслуживания	67	32	18	7	18	142
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	80	1063	157	180	156	1636
Об оказании помощи	0	38	13	0	39	
Прочее	4	88	29	9	41	
<b>Жалоба</b>	<b>257</b>	<b>1106</b>	<b>140</b>	<b>158</b>	<b>135</b>	<b>1796</b>
Оказание услуг по передаче э/энергии	74	330	44	44	37	529
Осуществление технологического присоединения	7	20	2	0	8	37
Коммерческий учет э/энергии	36	103	15	21	4	179
Качество обслуживания	67	32	18	7	18	142
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	70	613	52	85	65	885
Прочее	3	8	9	1	3	24
<b>Заявка</b>	<b>31</b>	<b>3381</b>	<b>438</b>	<b>294</b>	<b>945</b>	<b>5089</b>
Оказание услуг по передаче э/энергии	1	685	225	108	424	1443
Осуществление технологического присоединения	2	591	41	16	281	931
Коммерческий учет э/энергии	17	1537	34	67	72	1727
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	10	450	105	95	91	751
Об оказании помощи	0	38	13	0	39	90

В течение года проводился ежеквартальный мониторинг своевременности предоставления ответов по обращениям и своевременность исполнения отложенных мероприятий.

## 2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей

В 2017 году оценка уровня удовлетворенности потребителей проводилась по следующим услугам:

- транспорт электроэнергии,
- технологическое присоединение
- консультирование по телефону горячей линии

Потребителям предлагалось оценить компоненты услуги и определить важность каждого из компонентов для себя лично. Коэффициент удовлетворенности рассчитывался в процентах. Интерпретация значений представлена в таблице 2.

Таблица 2. Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности потребителя

№ п/п	Значение коэффициента удовлетворенности, %	Интерпретация значения
1	$\geq 90$	отличный
2	$\geq 85$	очень хороший
3	$\geq 80$	хороший
4	$\geq 75$	средний
5	$\geq 70$	вызывающий беспокойство
6	$\geq 65$	плохой

### 2.1. Оценка уровня удовлетворенности услугой технологического присоединения

Оценка уровня удовлетворенности потребителей, в отношении которых исполнен договор технологического присоединения за 2017 год проводилась путем телефонного опроса специалистами контакт-центра и путем анкетирования (на бумажных носителях).

Всего опрошено 926 заявителей, обратившихся в компанию в 2017 году. Из них опрошено оператором - 351 заявитель, анкеты на бумажном носителе заполнили 575 человек.

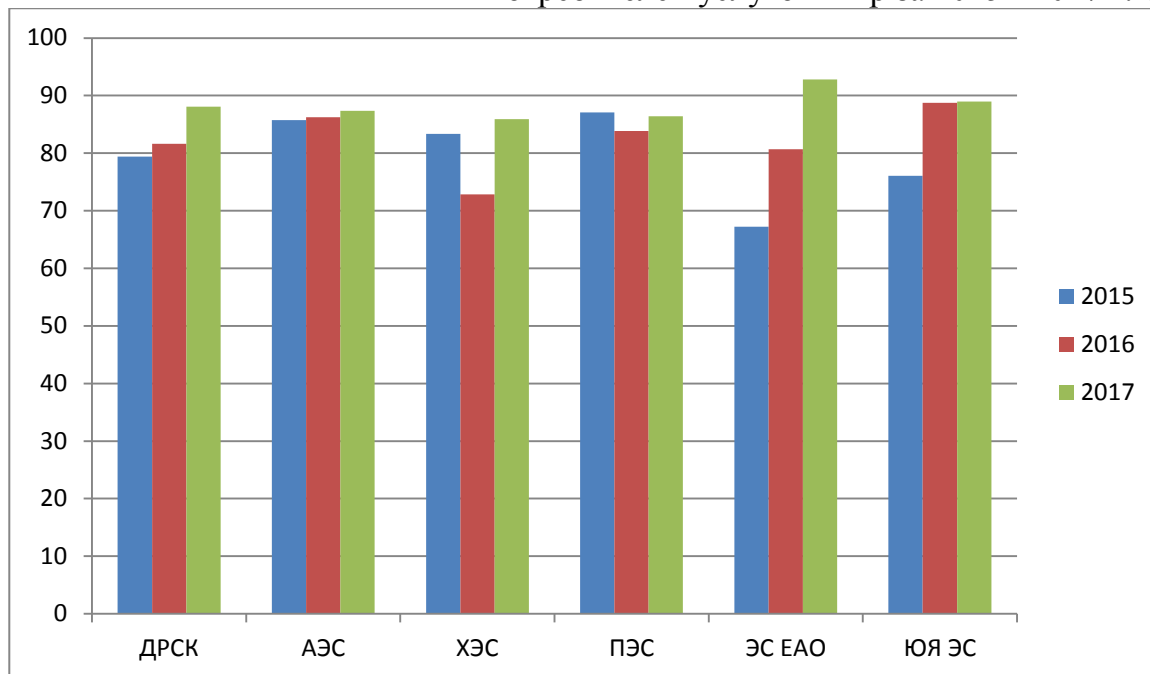
Статистика и результаты опроса по филиалам представлены в таблице 3.

Таблица 3. Статистика и результаты опроса по филиалам

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯЭС
Количество заявителей, опрошенных оператором	351	97	83	107	50	14
Количество заполненных анкет на бумажном носителе	575	33	304	101	61	76
Коэффициент удовлетворенности	88,1%	87,35%	85,88%	86,4%	92,78%	88,94%

Общий коэффициент удовлетворенности потребителя услугой технологического присоединения по компании - 88,1% (очень хороший).

Рисунок 1: Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей услугой ТПр за 2015 - 2017 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 расположения подразделения, где принимали заявку»

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

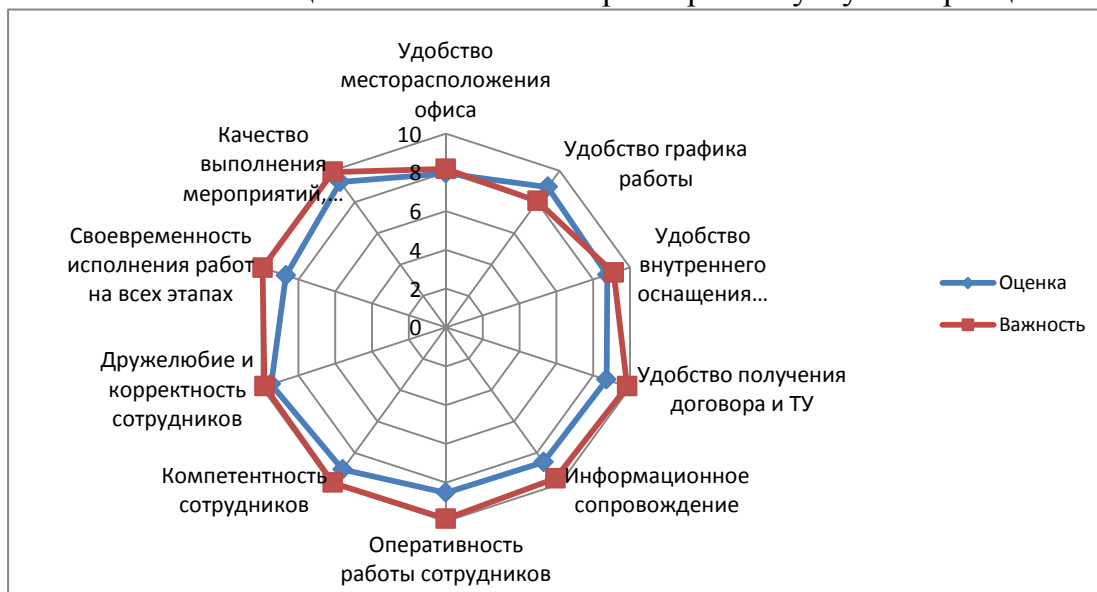
1. Дружелюбие и корректность персонала – 9,48
2. Качество выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ - 9,27
3. Компетентность сотрудников – 9,06
4. Удобство графика работы офиса/подразделения – 8,95
5. Удобство внутреннего оснащения помещения, в котором принималась заявка – 8,76
6. Удобство организации процесса получения документов – 8,72
7. Своевременность исполнения работ на всех этапах (рассмотрение заявки, подготовка договора, выполнение тех. условий со стороны Компании, фактическое подключение) – 8,67
8. Информационное сопровождение процесса ТПр – 8,59
9. Оперативность работы сотрудников – 8,53
10. Удобство месторасположения офиса – 7,95.

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

1. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,94

2. Качественное выполнение мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,91
3. Компетентность сотрудников – 9,91
4. Оперативность работы сотрудников – 9,87
5. Удобство организации процесса получения документов – 9,84
6. Дружелюбие и корректность сотрудников – 9,83
7. Информационное сопровождение процесса ТПр – 9,63
8. Удобство внутреннего оснащения помещения – 9,11
9. Удобство месторасположения офиса/подразделения – 8,11
10. Удобство графика работы офиса/подразделения – 8,06

Рисунок 2: Графическое соотношение оценки и важности параметров по услуге ТПр в целом по ДРСК:



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

Оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии проводилась путем письменного опроса потребителей электроэнергии – юридических лиц, с которыми у АО «ДРСК» заключены соответствующие договоры.

Из параметров, предложенных потребителям для оценки, самый высокий балл – 4,62 из 5 возможных выявлен по двум параметрам: «компетентность сотрудников» и «дружелюбие и корректность сотрудников». Самый низкий – 2,14 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) – 74, 01% (вызывающий беспокойство).

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

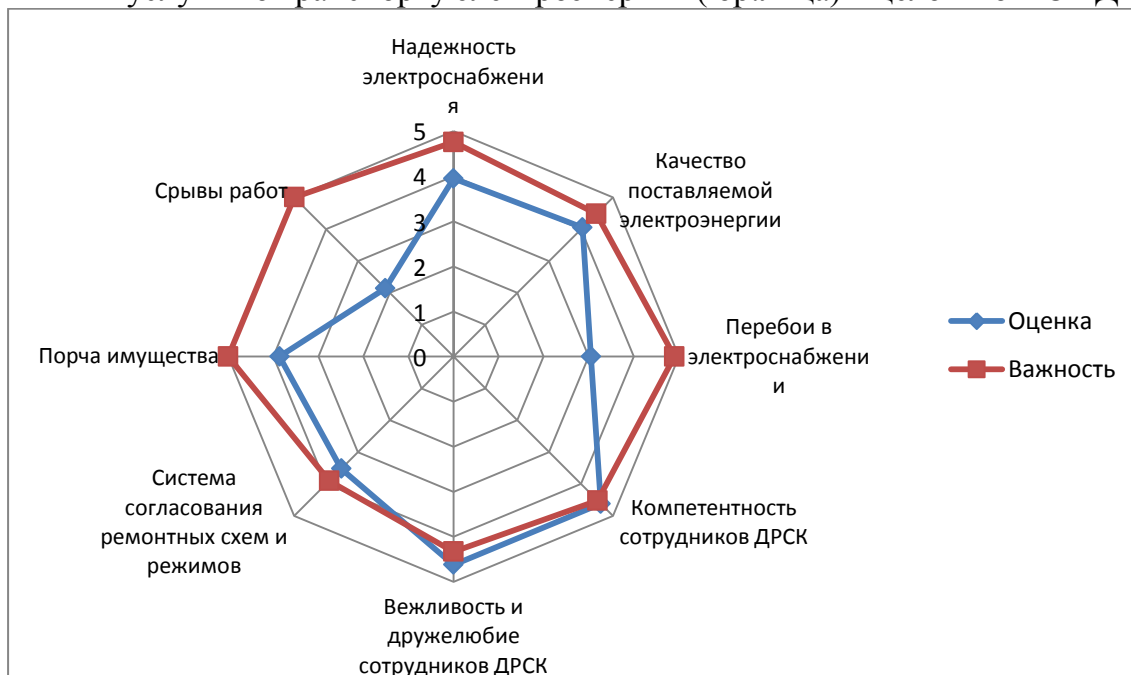
1. Компетентность сотрудников ДРСК - 4,62
2. Вежливость и дружелюбие сотрудников ДРСК - 4,62

3. Качество поставляемой электроэнергии – 4,05
4. Надежность электроснабжения – 3,95
5. Частота случаев порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 3,86
6. Система согласования ремонтных схем и режимов – 3,52
7. Частота отключений (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 3,05
8. Частота случаев срывов работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 2,14

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

1. Отсутствие фактов срыва работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии – 5,00
2. Отсутствие фактов порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии – 5,00
3. Отсутствие перебоев в электроснабжении - 4,90
4. Надежность электроснабжения – 4,76
5. Компетентность сотрудников АО «ДРСК» – 4,52
6. Качество поставляемой электроэнергии - 4,48
7. Дружелюбие и корректность сотрудников АО «ДРСК» – 4,33
8. Удобство согласования ремонтных схем и режимов – 3,90

Рисунок 3. Графическое соотношение оценки и важности параметров услуги по транспорту электроэнергии (юр.лица) в целом по АО «ДРСК»:



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

Оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди физических лиц проводилась путем телефонного опроса потребителей, которые уже обращались с жалобами на качество электроэнергии.

За период с 1.10.2016 года по октябрь 30.09.2017 года по телефону горячей линии с жалобами на качество электроэнергии поступило 134 обращения. В базу телефонного опроса после установления фильтров на повторяющиеся телефонные номера выгрузилось 114 обращений. Это количество было принято за генеральную совокупность и при помощи онлайн-калькулятора выборки было определено количество заполненных анкет для репрезентативности опроса – 74.

Из параметров, предложенных потребителям для оценки, самый высокий балл – 4,71 из 5,0 возможных по параметру «длительность ожидания обследования сети» (чем меньше время ожидания, тем выше балл), а самый низкий – 3,00 по параметру «наличие фактов порчи имущества по причине некачественного электроснабжения (чем больше фактов, тем ниже оценка).

Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди физических лиц, подключенных к сетям АО «ДРСК» – 77,09% (хороший).

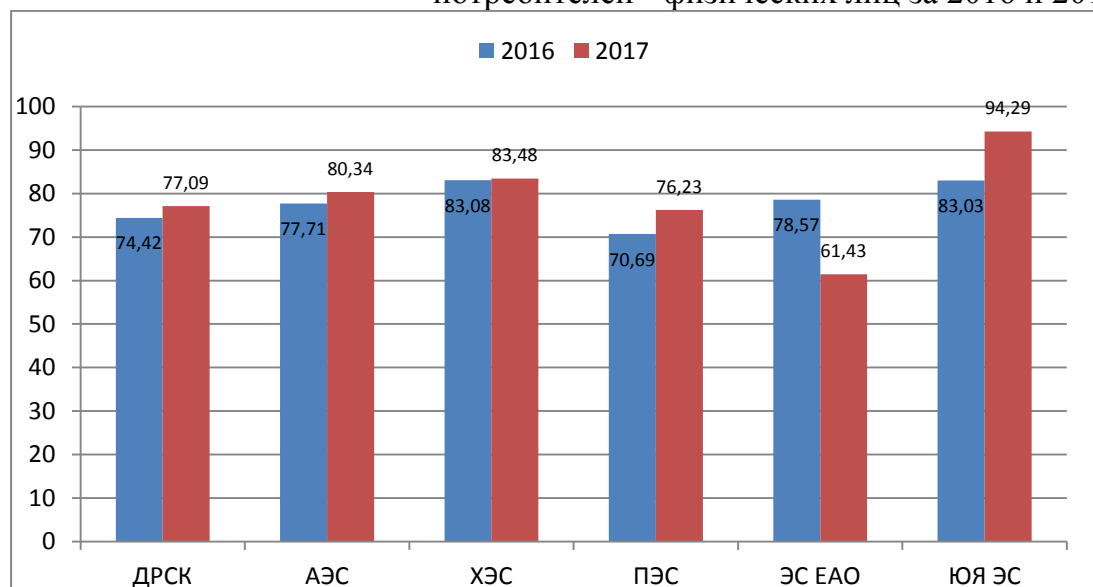
По сравнению с 2016 годом уровень удовлетворенности потребителей-физических лиц услугой по транспорту электроэнергии изменился в сторону увеличения (в 2016  $K_y = 74,42\%$ )

Информация по коэффициенту удовлетворенности потребителей – физических лиц услугой по транспорту электроэнергии в филиалах представлена в таблице 5 и на рисунке 5:

Таблица 4: Коэффициент уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди потребителей - физических лиц в филиалах:

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
$K_y$	77,09%	80,34%	83,48%	76,23%	61,43%	94,29%

Рисунок 4: Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей - физических лиц за 2016 и 2017 г. г.:





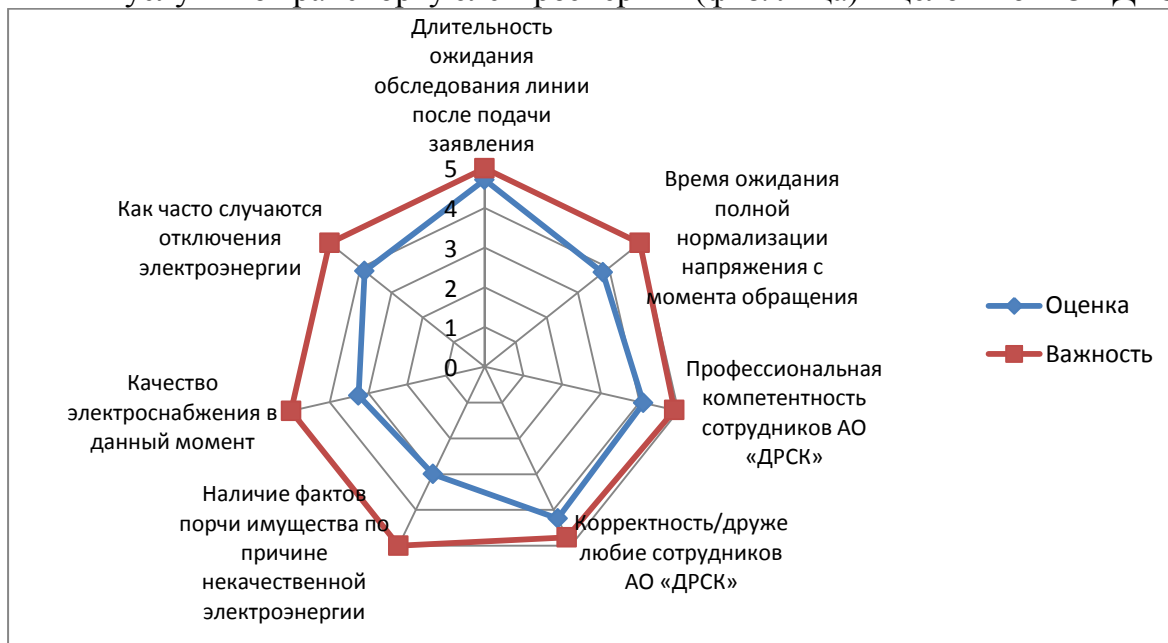
**Оценка потребителей – физических лиц услуги по транспорту электроэнергии в целом по АО «ДРСК» (в баллах по мере убывания):**

1. Длительность ожидания обследования сети – 4,71
2. Корректность/дружелюбие сотрудников – 4,24
3. Профессиональная компетентность сотрудников АО «ДРСК» - 4,1
4. Частота отключений электроэнергии – 3,87
5. Длительность периода времени, прошедшего с момента обращения до нормализации напряжения (чем короче период, тем выше оценка) - 3,81
6. Качество электроснабжения в данный момент – 3,26
7. Наличие фактов порчи имущества по причине нарушения электроснабжения (чем больше фактов, тем ниже оценка) – 3,0

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

1. Время ожидания полной нормализации напряжения с момента обращения – 5
2. Длительность периода времени, прошедшего с момента обращения до нормализации напряжения (чем короче период, тем выше оценка) – 5
3. Наличие фактов порчи имущества по причине некачественной электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 5
4. Качество электроснабжения в данный момент – 5
5. Частота отключений электроэнергии – 5
6. Профессиональная компетентность сотрудников АО «ДРСК» - 4,96
7. Корректность/дружелюбие сотрудников АО «ДРСК» - 4,77

Рисунок 4. Графическое соотношение оценки и важности параметров услуги по транспорту электроэнергии (физ. лица) в целом по АО «ДРСК»:



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

Единый контактный центр АО «ДРСК» функционирует с декабря 2012 года. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой телефонного

консультирования проводилась впервые. Опрос абонентов проводился по телефону, всего было опрошено 189 абонентов.

Из параметров, предложенных потребителям для оценки, самый высокий балл – 4,9 из 5,0 возможных по параметру «вежливость и дружелюбие в процессе разговора», а самый низкий – 4,43 по параметру «скорость соединения с оператором».

Коэффициент удовлетворенности услугой единой горячей линии АО «ДРСК» – 95,2% (отличный).

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

1. Вежливость и дружелюбие в процессе разговора – 4,90
2. Компетентность оператора, выполнявшего запрос/консультацию – 4,65
3. Оперативность предоставления информации – 4,61,
4. Достаточность (объем) информации – 4,49
5. Скорость соединения с оператором – 4,43

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

1. Оперативность предоставления информации – 5
2. Компетентность оператора, отвечавшего на запрос – 5
3. Достаточность информации – 5
4. Вежливость и дружелюбие в процессе разговора – 4,99
5. Скорость соединения с оператором – 4,76

Рисунок 6. Графическое соотношение оценки и важности параметров услуги единой горячей линии АО «ДРСК»



### 3. Взаимодействие с потребителем через единый контакт-центр

В 2017 году контакт-центром принято:

- 9507 телефонных звонков, это на 49% больше, чем в 2016 году;
- 131 обращение в интернет-приемную, на 4% больше, чем в 2016 году;
- оформлено электронным документом 338 «Обращений потребителя в контакт-центр АО «ДРСК», из них 300 жалоб и 38 заявок, всего на 63% больше, чем в 2016 году.

Так же, как и в 2017 году в обращениях по телефону горячей линии самым активным регионом остался Приморский край (35%). На втором месте Хабаровский край (33%), далее – Амурская область (15%), ЮЯ ЭС – 5%, ЭС ЕАО – 4%, остальное – прочие регионы, это 8%.

Рисунок 7: Динамика обращений потребителей по телефону горячей линии АО «ДРСК» за 2015-2017 г., шт.

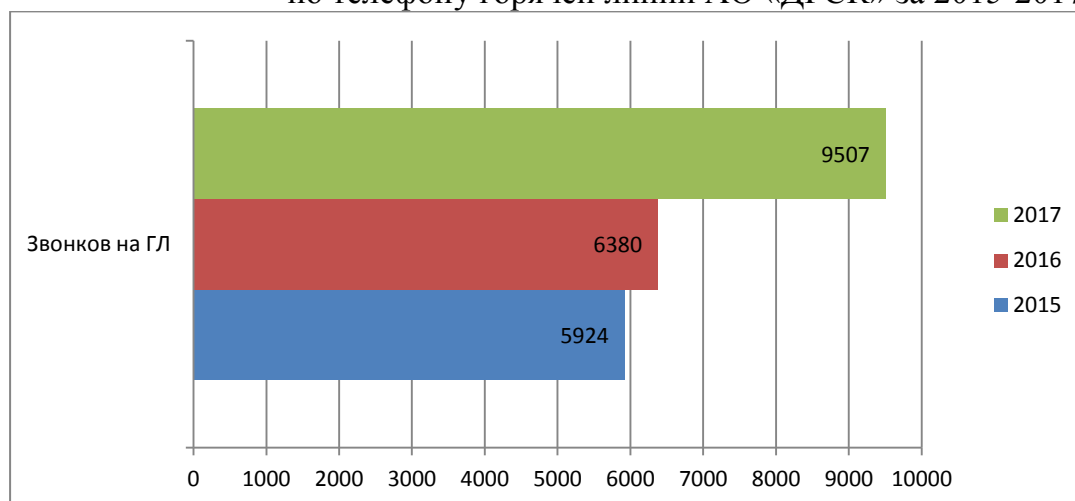


Рисунок 8: Динамика обращений потребителей в гостевую книгу, шт.

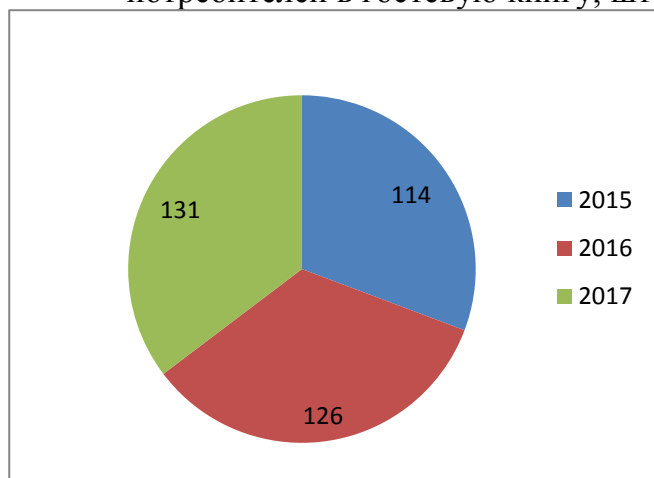


Рисунок 9: Динамика количества зарегистрированных «Обращений», шт.

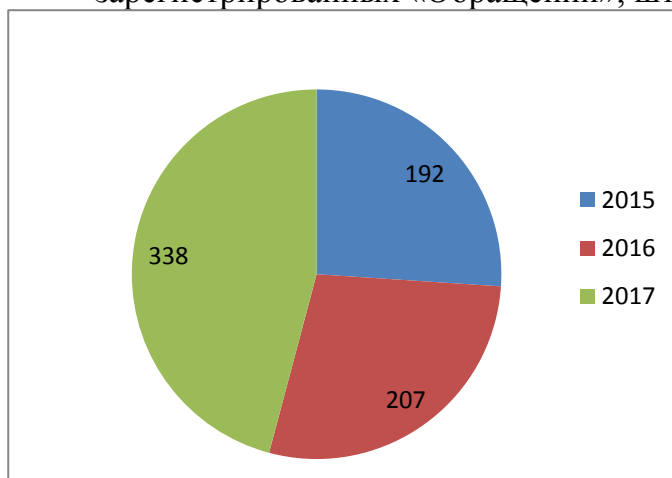


Рисунок 10: Рейтинг тем, с которыми потребители обращались по телефону ГЛ

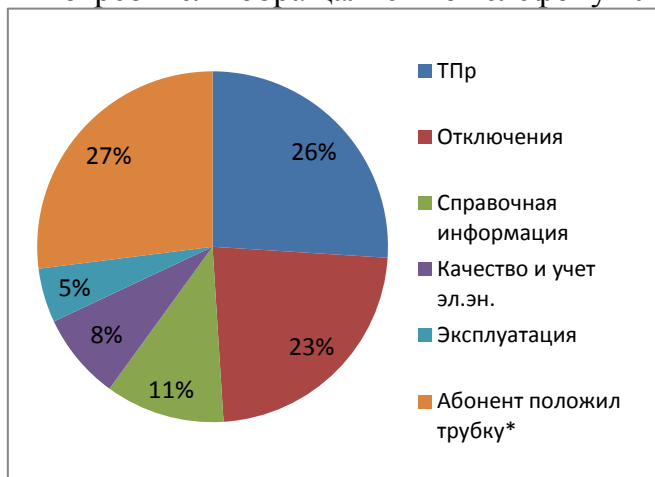
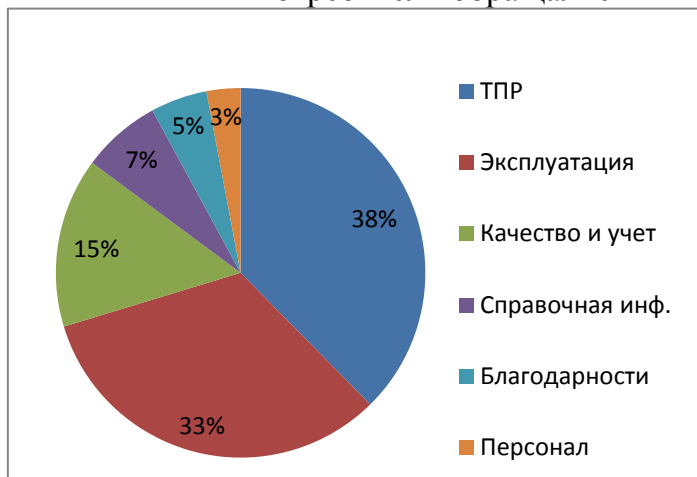
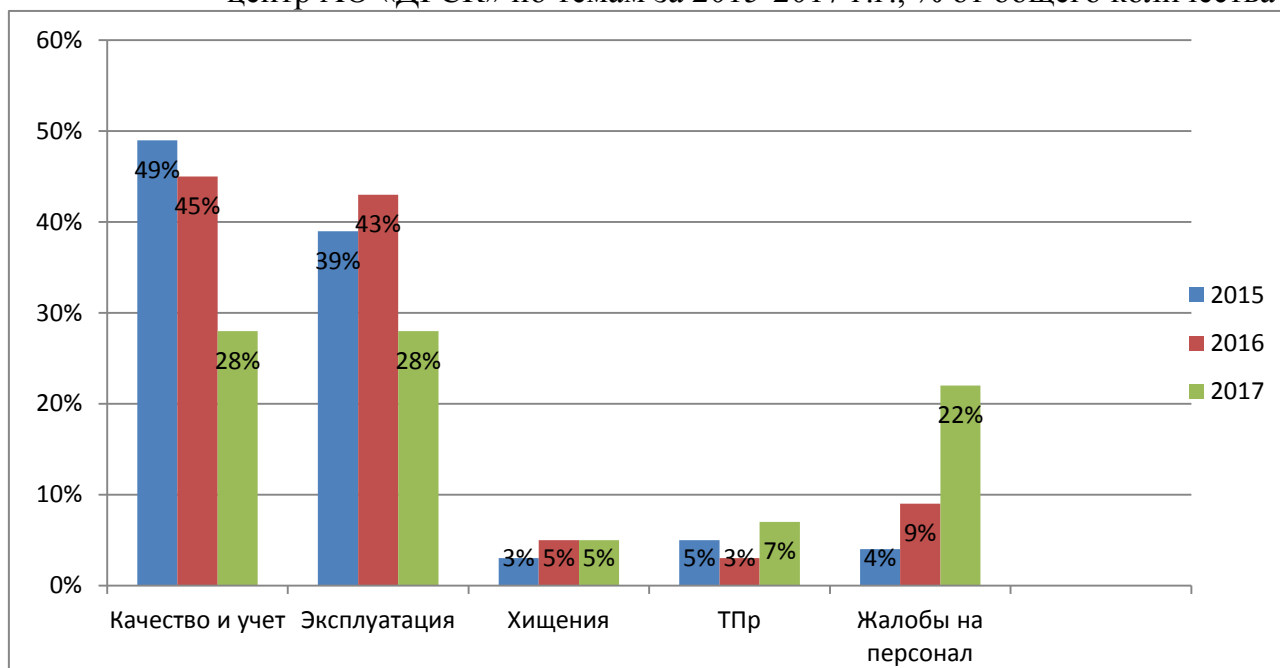


Рисунок 11: Рейтинг тем, с которыми потребители обращались в ИП



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 338 обращений (300 жалоб и 38 заявок)

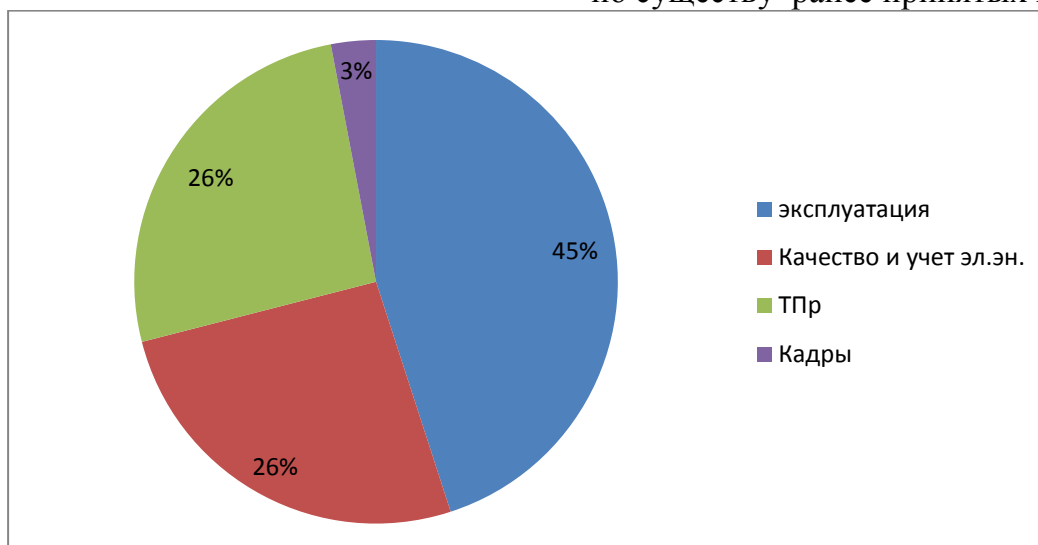
Рисунок 12: Динамика распределения «Обращений потребителей в контакт-центр АО «ДРСК» по темам за 2015-2017 г.г., % от общего количества



В сравнении в 2016 годом на 38% уменьшилось количество жалоб по качеству и учету электроэнергии, и на 35% - по вопросам эксплуатации объектов электросетевого хозяйства. Количество жалоб по вопросам технологического присоединения увеличилось на 144%. И на 133% увеличилось жалоб на качество обслуживания (действия/бездействия персонала).

Жалобы на качество обслуживания – это в первую очередь повторные обращения по существу ранее принятых жалоб. И общего количества в 72 шт. эти жалобы распределились следующим образом (рисунок 13):

Рисунок 13: Повторные обращения по существу ранее принятых жалоб, %



В результате отработки «Обращений в контакт-центр АО «ДРСК» установлено, что в целом по всем жалобам (300 шт.) 75% обращений - обоснованные, 25% - не обоснованные. А по жалобам на качество обслуживания (всего 73 шт.) – 67% - обоснованные и 33% – не обоснованные.

*Начальник управления по  
информационной политике*

*О.А. Амельченко*