



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

**Отчет
о работе с потребителями
в АО «ДРСК»
за 2016 г.**

Благовещенск

Содержание

1. Координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей на местах (в филиалах)	3
2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей.....	4
2.1. Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой техприсоединения	4
2.2. Оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии потребителей – юридических лиц.....	6
2.3. Оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии потребителей – физических лиц.....	8
3. Взаимодействие с потребителями через единый контакт-центр.....	10

Работа с потребителями в 2016 году строилась по трем направлениям:

- координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей в подразделениях компании (филиалы, СП и РЭС);
- оценка уровня удовлетворенности потребителей по оказываемым услугам транспорта электроэнергии и технологического присоединения;
- взаимодействие с потребителем через единый контакт-центр по телефону горячей линии.

1. Координация и контроль работы с жалобами и обращениями потребителей на местах (в филиалах)

В целях повышения уровня информированности и клиентоориентированности компании, в АО «ДРСК» приняты меры по улучшению эффективности работы направлений, имеющих прямой контакт с потребителями - работает горячая линия, во всех филиалах открыты ЦОПы, оптимизирован и весь процесс работы с жалобами и обращениями. С помощью опросов выявляются слабые стороны организации работы по технологическому присоединению, оказанию качественной услуги по передаче электроэнергии, а также работы с клиентами (показатель выполнения мероприятий).

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.

Для координации и контроля работы с жалобами и обращениями потребителей в филиалах ДРСК были внесены дополнения в Документированную процедуру по организации работы с жалобами и обращениями потребителей ДП-ИСМ-7.2.3-01.19-24-02, а так же в интерфейс регистрационной карточки жалоб и обращений в программе 1С Документооборот. В настоящее время по всем 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.)

Таблица 1. Статистика обращений потребителей в ИА и филиалы ДРСК за 2016 г.

Категории обращений потребителей	телефонная связь	Очная форма	почтовая связь	Прочее	сеть Интернет	Итого
Всего обращений потребителей, в том числе:	178	2404	791	272	627	4272
Оказание услуг по передаче э/энергии	75	644	364	147	249	1479
Осуществление технологического присоединения	3	315	43	10	173	544
Коммерческий учет э/энергии	20	477	19	19	16	551
Качество обслуживания	25	34	17	4	20	100
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	52	613	118	65	78	926
Об оказании помощи	0	46	10	7	26	89
Прочее	3	275	220	20	65	583
Жалоба	170	799	476	196	319	1960
Оказание услуг по передаче э/энергии	75	374	329	130	215	1123

Осуществление технологического присоединения	3	14	4	2	12	35
Коммерческий учет э/энергии	19	54	12	7	8	100
Качество обслуживания	25	34	16	4	20	99
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	47	295	67	47	53	509
Прочее	1	28	48	6	11	94
Заявка	8	1605	315	76	308	2312
Оказание услуг по передаче э/энергии	0	270	35	17	34	356
Осуществление технологического присоединения	0	301	39	8	161	509
Коммерческий учет э/энергии	1	423	7	12	8	451
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	5	318	51	18	25	417
Об оказании помощи	0	46	10	7	26	89
Прочее	2	247	173	14	54	490

В результате разработки и внедрения методических документов по совершенствованию документационного обеспечения приема и обработки жалоб и обращений, появилась возможность проводить мониторинг своевременности предоставления ответов по обращениям и своевременность исполнения отложенных мероприятий.

2. Оценка уровня удовлетворенности потребителей

В 2016 году оценка уровня удовлетворенности потребителей проводилась по двум оказываемым услугам: технологическое присоединение и транспорт электроэнергии. 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	≥ 90	отличный
2	≥ 85	очень хороший
3	≥ 80	хороший
4	≥ 75	средний
5	≥ 70	вызывающий беспокойство
6	≥ 65	плохой

2.1. Оценка уровня удовлетворенности услугой технологического присоединения

Оценка уровня удовлетворенности потребителей, в отношении которых исполнен договор технологического присоединения за 2016 год проводилась путем телефонного опроса специалистами контакт-центра и путем анкетирования (на бумажных носителях) в ЦОП филиалов.

Для оценки услуги потребителю предлагалось 10 параметров. Самый высокий балл – 9,18 по параметру «качество выполнения мероприятий,

предусмотренных техническими условиями, а самый низкий – 7,15 по параметру «Информационное сопровождение процесса ТПр (понятность и доступность информации в памятке по ТП, на информационных стендах, на сайте компании).

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

1. Качество выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,18
2. Дружелюбие и корректность сотрудников - 9,1
3. Оперативность сотрудников офиса – 8,9
4. Удобство графика работы офиса/подразделения – 8,63
5. Удобство внутреннего оснащения помещения, в котором принималась заявка – 8,47
6. Удобство организации процесса получения документов – 8,31
7. Своевременность исполнения работ на всех этапах (рассмотрение заявки, подготовка договора, выполнение тех. условий со стороны Компании, фактическое подключение – 8,09
8. Оперативность работы сотрудников – 7,92
9. Удобство месторасположения офиса/подразделения – 7,41
10. Информационное сопровождение процесса – 7,15.

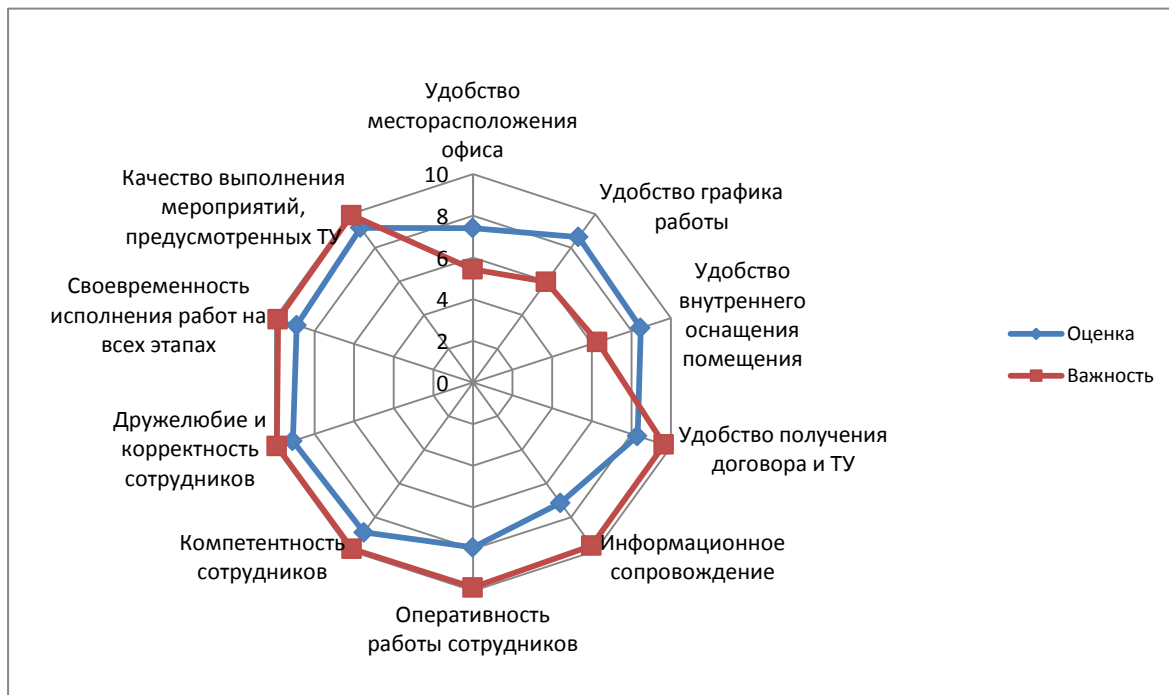
***Ожидания потребителя в целом по АО «ДРСК»
(в баллах, по мере убывания):***

1. Качество выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,93
2. Дружелюбие и корректность – 9,90
3. Компетентность сотрудников – 9,88
4. Своевременность выполнения работ на всех этапах – 9,84
5. Оперативность работы сотрудников – 9,84
6. Информационное сопровождение процесса ТПр – 9,69
7. Удобство организации процесса получения документов – 9,65
8. Удобство организации процесса получения документов – 6,29
9. Удобство графика работы офиса/подразделения – 5,98
10. Удобство месторасположения офиса/подразделения – 5,43

Таблица 3: Коэффициент удовлетворенности потребителя услугой техприсоединения в филиалах:

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯЭС
Ку	81,64%	86,24%	72,84	83,86%	80,67%	88,74%

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



Общий коэффициент удовлетворенности потребителя услугой технологического присоединения по компании - 81,64% (хороший).

По результатам опроса департаментом перспективного развития и технологического присоединения был разработан план корректирующих действий, направленный на улучшение качества обслуживания потребителей, в том числе:

- изменение режима работы ЦОП;
- разработка пошаговой инструкции по организации процесса ТПр, включая взаимодействие по передаче документов в ДЭК;
- разработка типового перечня документов, необходимых к размещению в уголке потребителей, формирование общедоступной базы макетов данных документов, приведение уголков потребителя в соответствие с разработанным типовым перечнем;
- подготовка памятки по монтажу вводно-распределительного устройства;
- при повторении жалоб на компетентность сотрудников ЦОП, организовать тестирование данных специалистов с привлечением персонала ДПР и ТПр.

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

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

Из параметров, предложенных потребителям для оценки самый высокий балл – 4,75 из 5 возможных выявлено по параметру «дружелюбие и корректность сотрудников АО «ДРСК», а самый низкий – 3,47 по параметру «срыв работ по

причине некачественной электроэнергии» (Чем чаще утвердительный ответ по факту срыва работ, тем ниже оценочный балл).

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

1. Вежливость и дружелюбие сотрудников ДРСК - 4,75
2. Компетентность сотрудников ДРСК - 4,69
3. Частота перебоев в электроснабжении (чем реже, тем выше оценка) – 4,65
4. Качество электроэнергии – 4,33
5. Система согласования ремонтных схем и режимов – 4,33
6. Надежность электроснабжения – 4,18
7. Частота случаев порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 4,17
8. Частота случаев срывов работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 3,47

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

1. Качество электроэнергии – 4,98
2. Отсутствие фактов порчи имущества по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии – 4,98
3. Надежность электроснабжения – 4,96
4. Отсутствие фактов срыва работ по причине перерывов в электроснабжении и/или ненадлежащего качества электроэнергии – 4,96
5. Отсутствие перебоев в электроснабжении – 4,94
6. Компетентность сотрудников АО «ДРСК» – 4,89
7. Удобство согласования ремонтных схем и режимов – 4,88
8. Вежливость и дружелюбие сотрудников АО «ДРСК» – 4,76

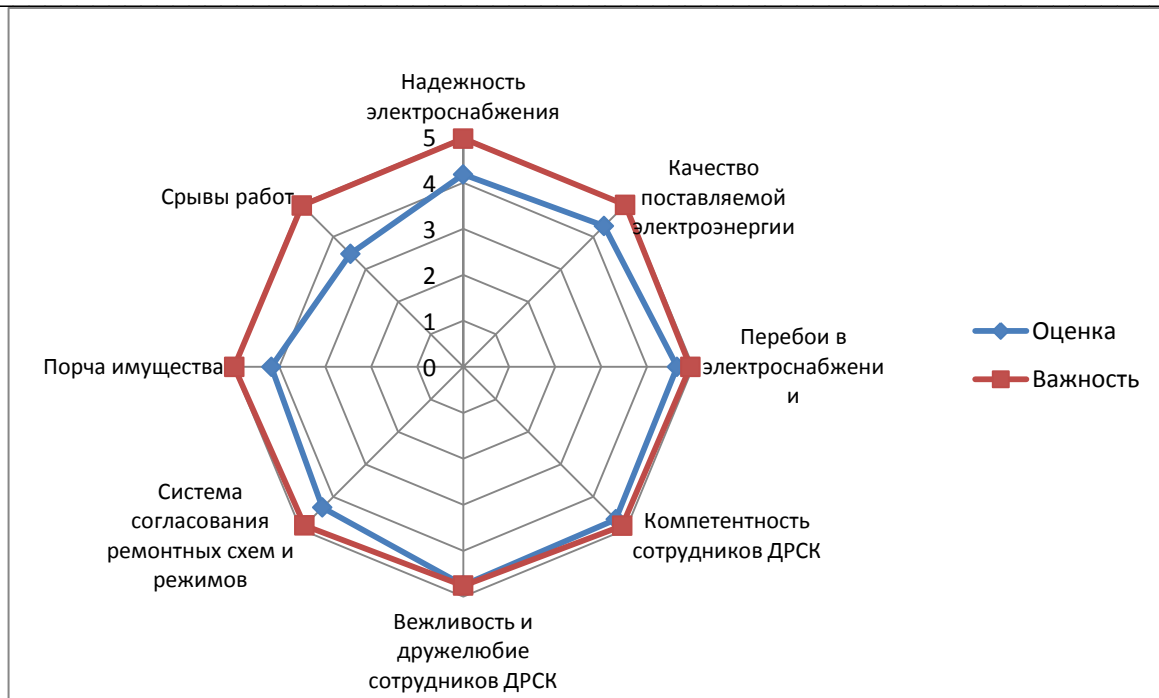
Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди крупных потребителей ОА «ДРСК» (юридических лиц) – очень хороший, 86,38%.

Информация по коэффициенту удовлетворенности потребителей – юридических лиц услугой по транспорту электроэнергии в филиалах представлена в таблице 4.

Таблица 4: Коэффициент уровня удовлетворённости потребителей – юридических лиц услугой по транспорту электроэнергии в филиалах:

	ДРСК	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Ку	86,38%	80,19%	91,1%	88,45%	85,85%	0	0

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

Также проведена оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди физических лиц. Опрос проводился путем телефонного опроса потребителей, которые уже обращались с жалобами на качество электроэнергии.

За период с октября 2015 года по октябрь 2016 года по телефону горячей линии с жалобами на качество электроэнергии поступило 187 обращений. В базу телефонного опроса после установления фильтров на повторяющиеся телефонные номера выгрузилось 143 обращения. Это количество было принято за генеральную совокупность и при помощи онлайн-калькулятора выборки было определено, что для репрезентативного опроса должно быть заполнено не менее 85 анкет (при доверительной вероятности 85%).

Из параметров, предложенных потребителям для оценки, самый высокий балл – 4,19 из 5,0 возможных по параметру «длительность ожидания обследования сети» (чем меньше время ожидания, тем выше балл), а самый низкий – 3,11 по параметру «качество электроэнергии в данный момент».

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

1. Длительность ожидания обследования сети – 4,19
2. Корректность/дружелюбие сотрудников – 4,11
3. Частота отключений электроэнергии – 4,09
4. Профессиональная компетентность сотрудников АО «ДРСК» - 3,95
5. Наличие фактов порчи имущества по причине нарушения электроснабжения – 3,33
6. Длительность периода времени, прошедшего с момента обращения до нормализации напряжения (чем короче период, тем выше оценка) – 3,28

7. Качество электроснабжения в данный момент – 3,11

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. Наличие фактов порчи имущества по причине некачественной электроэнергии (чем меньше фактов, тем выше оценка) – 5;
3. Качество электроснабжения в данный момент – 5;
4. Частота отключений электроэнергии – 5;
5. Длительность ожидания обследования линии/выполнения замеров напряжения после подачи заявления – 4,99;
6. Профессиональная компетентность сотрудников АО «ДРСК» - 4,96;
7. Корректность/дружелюбие сотрудников АО «ДРСК» - 4,94.

Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди физических лиц, подключенных к сетям АО «ДРСК» – 74,42% (вызывающий беспокойство).

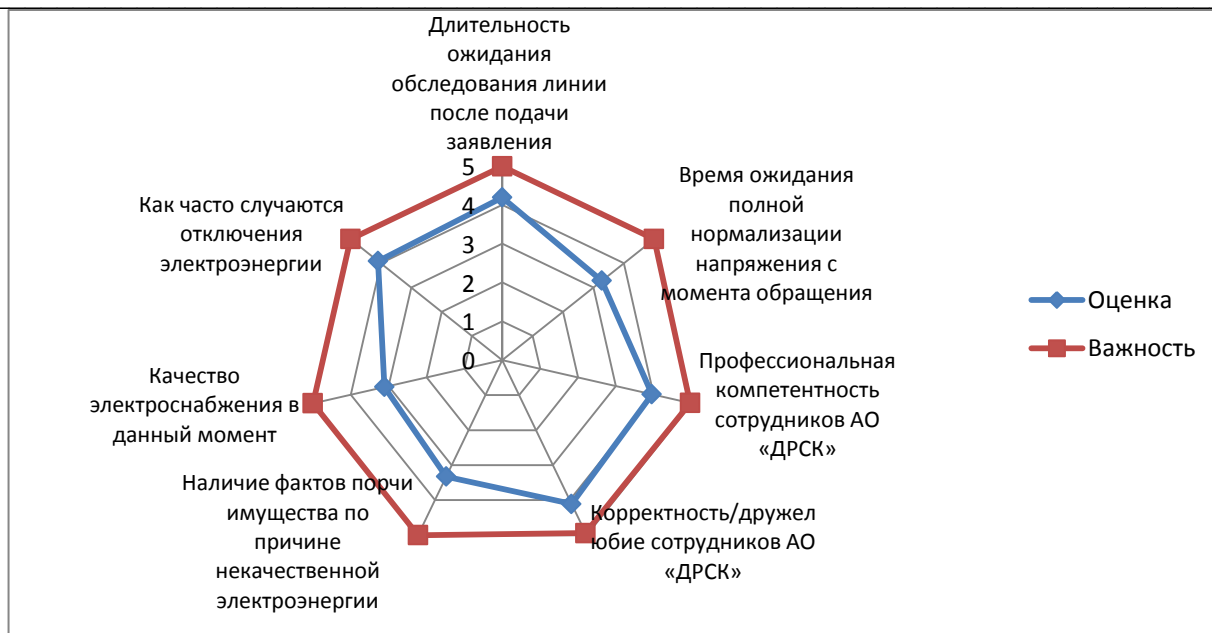
Самый высокий коэффициент удовлетворенности – у филиала Южно-Якутские электрические сети, самый низкий - у Приморских электрических сетей, районы: Надеждинский (п. Соловей Ключ, с. Прохладное, с. Кипарисово, с. Вольно-Надеждинское); Шкотовский (г. Большой Камень, с. Анисимовка, п. Шкотово, п. Суходол, с. Смоляниново); Партизанский (с. Владимиро-Александровское, г. Партизанск, п. Лозовый, с. Углекаменск); Яковлевский (с. Варфоломеевка, с. Новосысоевка), Красноармейский (с. Рошино, с. Лукьяновка).

Информация по коэффициенту удовлетворенности потребителей – физических лиц услугой по транспорту электроэнергии в филиалах представлена в таблице 5.

Таблица 5: Коэффициент уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди потребителей - физических лиц в филиалах:

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Ку	74,42%	77,71%	83,08%	70,69%	78,57%	83,03%

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



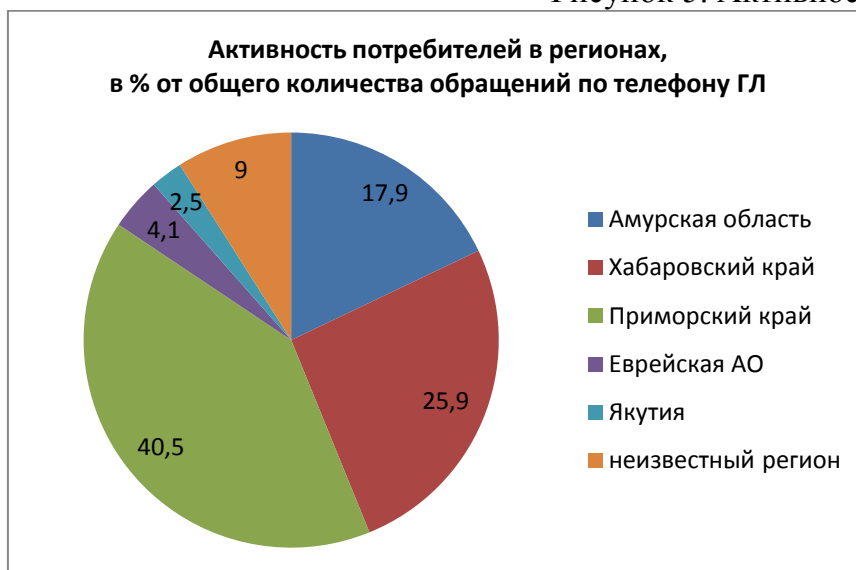
3. Взаимодействие с потребителем через единый контакт-центр

В 2016 году контакт-центром принято:

- 6380 телефонных звонков, это на 7% больше, чем в 2015 году;
- 126 обращений в интернет-приемную, на 10% больше, чем в 2015 году;
- оформлено электронным документом 207 «Обращения потребителя в контакт-центр АО «ДРСК», на 7% больше, чем в 2015 году.

Так же, как и в 2015 году в обращениях по телефону горячей линии самым активным регионом остался Приморский край. На втором месте Хабаровский край, далее – Амурская область. (В 2015 году количество обращений по Амурской области и Хабаровскому краю было примерно одинаковым)

Рисунок 5. Активность потребителей:



Рейтинг тем, с которыми потребители обращались по телефону горячей линии (в % соотношении от общего числа звонков):

- отключения электроэнергии (23,8%);

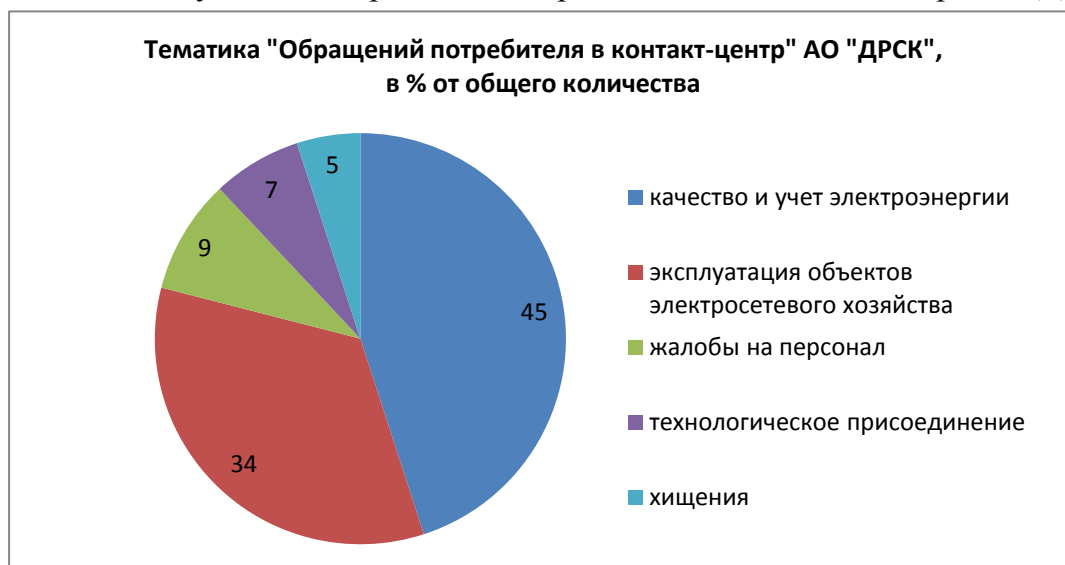
- технологическое присоединение к сетям АО ДРСК (21,8%);
- справочная информация (8,7%)
- учет электроэнергии (8,3%)
- эксплуатация и ремонт объектов электросетевого хозяйства (5,1%)
- качество электроэнергии (2,3%)

В гостевую книгу на сайте АО «ДРСК» за 2016 год поступило 125 запросов от потребителей, это на 9% больше, чем в 2015 году. Рейтинг тем, с которыми потребители обращались в гостевую книгу:

- технологическое присоединение к сетям АО «ДРСК» (43,2%)
- эксплуатация объектов электросетевого хозяйства (20%)
- качество электроэнергии (20%)
- учет электроэнергии (6,4%)
- справочная информация (5,6%)
- кадровые вопросы (2,4%)
- благодарности (1,6%)

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 207 обращений.

Рисунок 6: «Обращения потребителей в контакт-центр АО «ДРСК»»



В сравнении в 2015 годом на 5% уменьшилось количество жалоб по качеству и учету электроэнергии, а так же по вопросам эксплуатации объектов электросетевого хозяйства. В два раза увеличилось количество жалоб на действия/бездействие персонала, (всего 16, из них 8 – обоснованные, 8 - не обоснованные). Динамика жалоб по ТПр и хищению электроэнергии – 2% в сторону увеличения. Обращений по поводу хищения электроэнергии было 11, из них подтвердились 10.

В результате отработки «Обращений в контакт-центр АО «ДРСК» филиалами установлено, что 74% обращений - обоснованные, 26% - не



обоснованные. По 193 обоснованным обращениям проведены корректирующие мероприятия в 2016 году, по 16 запланированы на 2017 год, по 1 - на 2018 год.

***Помощник Генерального директора по
информационной политике –
начальник отдела по связям с общественностью***

О.А. Амельченко

исп. Шейкина Н.Б.
397-504