Утверждаю: Генеральный директор АО «ДРСК»

_____п/п_____А.В.Бакай

« 1 » марта 2026 г.

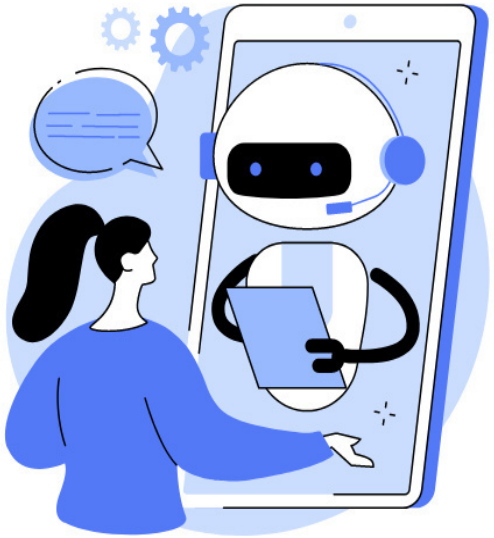
Отчет о работе с потребителями в АО «ДРСК» в 2025 году

Подготовил:

начальник Контакт центра Шейкина Н.Б

Мероприятия, выполненные для улучшения качества работы с потребителями

- Для улучшения качества обслуживания потребителей по телефону горячей линии в 2025 г введен в работу голосовой робот-помощник.
- За счет интеграции с программным комплексом учета передачи электроэнергии робот способен проинформировать потребителя о наличии плановых отключений электроэнергии по указанному адресу, времени завершения плановых работ, а также принять от потребителя и зарегистрировать заявку об аварийном отключении.
- Потребителей крупных городов в случае отключения электроэнергии робот информирует о номерах телефонов обслуживающих сетевых организаций.
- По теме технологического присоединения робот-помощник дает консультации по типовым вопросам.
- Прием и регистрация типовых обращений по другим темам - в разработке.



Поступившие жалобы, шт

Все обращения	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	ИТОГО
Жалобы	2 226	1 060	795	3 207	311	53	**7 652**
Заявки	3 160	5 922	1 565	5 903	1 254	967	**18 771**
ВСЕГО обращений	**5 386**	**6 982**	**2 357**	**9 110**	**1 565**	**1 020**	**26 420**

Самое большое количество жалоб

Филиал ПЭС - 3 207, в т.ч.:

- 1 669 - качество электроэнергии
- 1 000 - аварийное состояние сетей
- 351 - технологическое присоединение

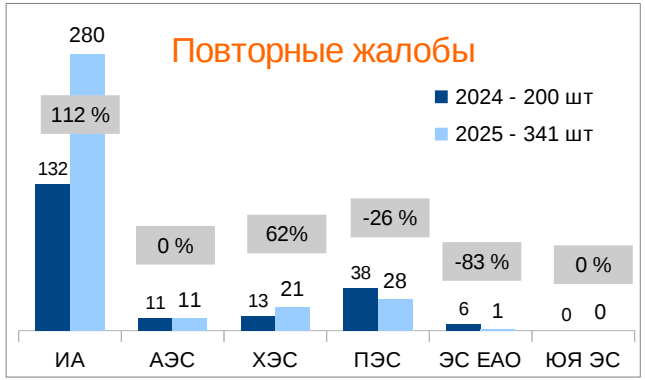


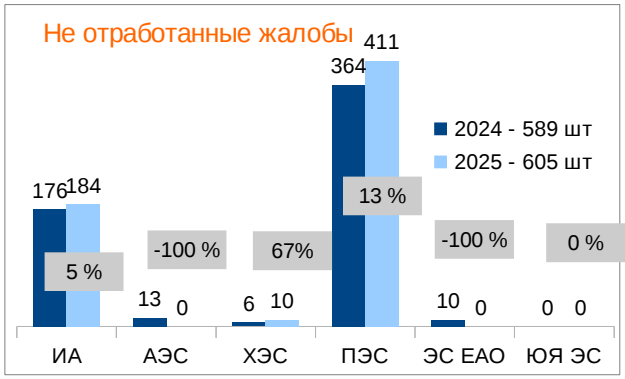
Самое большое количество заявок

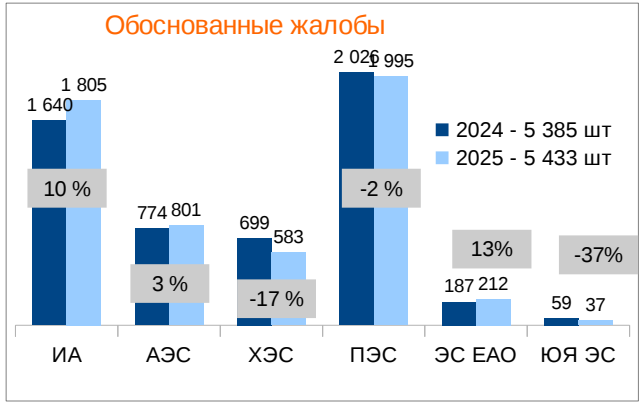
Филиал АЭС - 5 922, в т.ч.:

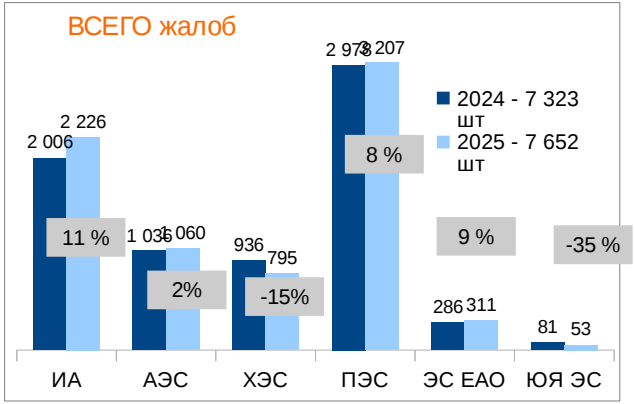
- 4 303 - коммерчески учет (осмотр ПУ)
- 691 - ТПр
- 427 - обслуживание сетей

Жалобы в динамике за 2024-2025 гг., шт









Самое большое количество жалоб

Филиал ПЭС - 3 207, из них:

- 1 000 - аварийное состояние сетей



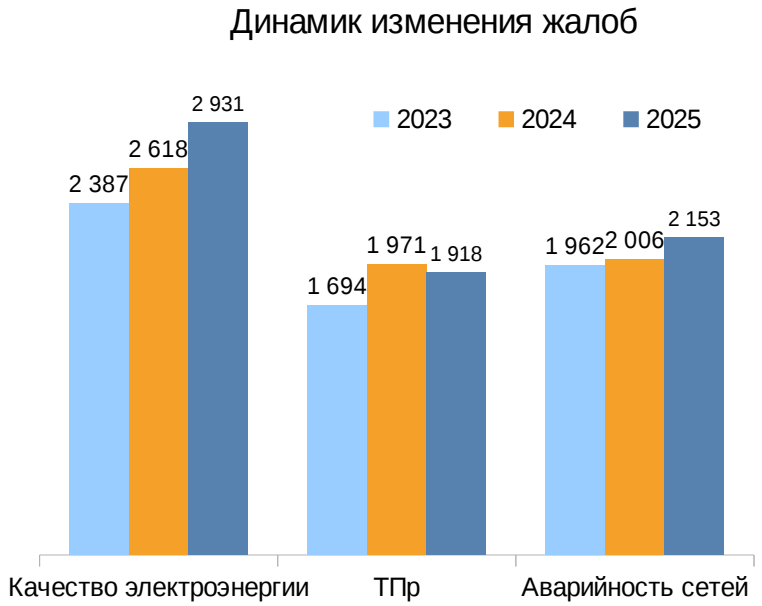
Наибольший прирост жалоб

Филиал ЭС ЕАО

- отключение и качество электроэнергии

Распределение жалоб

	ИА	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС	ИТОГО 2025
Качество электроэнергии	474	418	215	1 669	146	9	**2 931**
ТПр	1 127	212	226	351	2	0	**1 918**
Коммерческий учет (хищения)	22	8	3	14	0	0	**47**
Качество обслуживания (жалобы на персонал)	97	38	6	42	1	5	**189**
Аварийность сетей	399	353	212	1 000	150	39	**2 153**
Отключения электроэнергии	97	27	115	124	12	0	**375**
Прочее	10	4	18	7	0	0	**39**
ВСЕГО	**2 226**	**1 006**	**795**	**3 207**	**311**	**53**	**7 652**



Детализация жалоб филиала АЭС в динамике за 2024-2025 гг.

	ВСЕГО			ПОВТОРНЫЕ			ОБОСНОВАНЫ			НЕ ОТРАБОТАНЫ		
	2024	2025	Динамика%	2024	2025	Динамика %	2024	2025	Динамика %	2024	2025	Динамика %
АЭС	**1 036**	**1 060**	**2,3%**	**11**	**11**	**0%**	**774**	**801**	**3%**	**13**	**0**	-100%
Качество эл.энергии	389	418	**7,5%**	5	7	40%	215	236	10%	0	0	
Осуществление ТПр	220	212	**-3,6%**	1	0	-100%	216	210	-3%	0	0	
Коммерческий учет эл.энергии	9	8	**-11,1%**	0	0	0%	5	8	60%	2	0	-100%
Качество обслуживания	36	38	**5,6%**	2	1	-50%	29	35	21%	0	0	
Аварийность сетей	361	353	**-2,2%**	3	3	0%	298	299	0%	11	0	-100%
Отключения эл.энергии	15	27	**80,0%**	0	0	0%	9	13	44%	0	0	
Прочее	6	4	**-33,3%**	0	0	0%	2	0	-100%	0	0	

Детализация жалоб филиала ХЭС в динамике за 2024-2025 гг.

	ВСЕГО			ПОВТОРНЫЕ			ОБОСНОВАНЫ			НЕ ОТРАБОТАНЫ		
	2024	2025	Динамика %	2024	2025	Динамика %,	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %
ХЭС	**936**	**795**	**-15,1%**	**13**	**21**	**62%**	**699**	**583**	**-17%**	**6**	**10**	67%
Качество эл.энергии	202	215	**6,4%**	2		-100%	165		-100%	0		
Осуществление ТПр	350	226	**-35,4%**	5	18	260%	255	172	-33%	3	1	-67%
Коммерческий учет эл.энергии	3	3	**0,0%**	0	0		2	3	50%	0	0	
Качество обслуживания	104	6	**-94,2%**	1	0	-100%	81	3	-96%	0	0	
Аварийность сетей	183	212	**15,8%**	4	0	-100%	135	151	12%	3	5	67%
Отключения эл.энергии	86	115	**33,7%**	1	2	100%	54	68	26%	0	1	
Прочее	8	18	**125,0%**	0	1		5	7	40%	0	1	

Детализация жалоб филиала ПЭС в динамике за 2024-2025 гг.

	ВСЕГО			ПОВТОРНЫЕ			ОБОСНОВАНЫ			НЕ ОТРАБОТАНЫ		
	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %
ПЭС	**2 978**	**3 207**	**7,69%**	**38**	**28**	**-26%**	**2 026**	**1 995**	**-2%**	**364**	**411**	**13%**
Качество эл.энергии	1 484	1 669	**12%**	15	6	-60%	968	1 000	3%	77	77	0%
Осуществление ТПр	314	351	**12%**	5	4	-20%	283	301	6%	14	5	-64%
Коммерческий учет эл.энергии	13	14	**8%**	0	0		8	7	-13%	0	0	
Качество обслуживания	55	42	**-24%**	3	1	-67%	35	21	-40%	3	2	-33%
Аварийность сетей	924	1 000	**8%**	13	17	31%	616	598	-3%	264	324	23%
Отключения эл.энергии	148	124	**-16%**	2	0	-100%	108	63	-42%	5	3	-40%
Прочее	13	7	**-46%**	0	0		8	5	-38%	1	0	-100%

Детализация жалоб филиала ЭС ЕАО в динамике за 2024-2025 гг.

	ВСЕГО			ПОВТОРНЫЕ			ОБОСНОВАНЫ			НЕ ОТРАБОТАНЫ		
	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %
ЭС ЕАО	**286**	**311**	**9%**	**6**	**1**	**-83%**	**187**	**212**	**13%**	**10**	**0**	**-100%**
Качество эл.энергии	113	146	**29%**	4	0	-100%	72	86	19%	10	0	-100%
Осуществление ТПр	3	2	**-33%**	0	0		0	0		0	0	
Коммерческий учет эл.энергии	4	0	**-100%**	0	0		2	0	-100%	0	0	
Качество обслуживания	1	1	**0%**	0	0		1	1	0%	0	0	
Аварийность сетей	159	150	**-6%**	2	1	-50%	108	118	9%	0	0	
Отключения эл.энергии	5	12	**140%**	0	0		3	7	133%	0	0	
Прочее	1	0	**-100%**	0	0		1	0	-100%	0	0	

Детализация жалоб филиала ЮЯЭС в динамике за 2024-2025 гг.

	ВСЕГО			ПОВТОРНЫЕ			ОБОСНОВАНЫ			НЕ ОТРАБОТАНЫ		
	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %	2024	2025	Динамика, %
ЮЯЭС	**81**	**53**	**-35%**	**0**	**0**	**0%**	**59**	**37**	**-37%**	**0**	**0**	
Качество эл.энергии	9	9	**0%**	0	0		3	1	-67%	0	0	
Осуществление ТПр	1	0	**-100%**	0	0		1	0	-100%	0	0	
Коммерческий учет эл.энергии	0	0		0	0		0	0		0	0	
Качество обслуживания	0	5		0	0		0	3		0	0	
Аварийность сетей	60	39	**-35%**	0	0		47	33	-30%	0	0	
Отключения эл.энергии	11	0	**-100%**	0	0		8	0	-100%	0	0	
Прочее	0	0		0	0		0	0		0	0	

Детализация жалоб в динамике за 2024-2025 г

	ВСЕГО			ПОВТОРНЫЕ			ОБОСНОВАНЫ			НЕ ОТРАБОТАНЫ		
	2024	2025	Динамика	2024	2025	Динамика	2024	2025	Динамика	2024	2025	Динамика
ИА	2 006	2 226	11%	132	280	112%	1 640	1 805	10%	176	184	5%
АЭС	**1 036**	**1 060**	**2,3%**	**11**	**11**	**0%**	**774**	**801**	**3%**	**13**	**0**	-100%
ХЭС	**936**	**795**	**-15,1%**	**13**	**21**	**62%**	**699**	**583**	**-17%**	**6**	**10**	67%
ПЭС	**2 978**	**3 207**	**7,69%**	**38**	**28**	**-26%**	**2 026**	**1 995**	**-2%**	**364**	**411**	**13%**
ЭС ЕАО	**286**	**311**	**9%**	**6**	**1**	**-83%**	**187**	**212**	**13%**	**10**	**0**	-100%
ЮЯ ЭС	**81**	**53**	**-35%**	**0**	**0**	**0%**	**59**	**37**	**-37%**	**0**	**0**	
ИТОГО	7 323	7 652	4%	208	341	64%	5 221	5 433	4%	383	605	58%

Повторные обращения (с учетом перенаправленных из ИА)

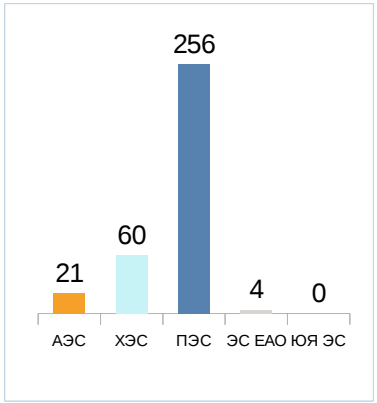
Повторные жалобы

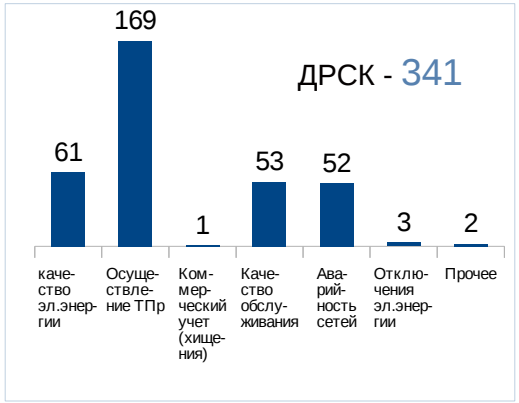
	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯЭС
Качество эл.энергии	8	5	47	1	
Осуществление ТПр	3	40	126		
Коммерческий учет (хищения)		0		1	
Качество обслуживания	4	9	39	1	
Аварийность сетей	5	2	44	1	
Отключения эл.энергии	1	2			
Прочее		2			

Повторные заявки

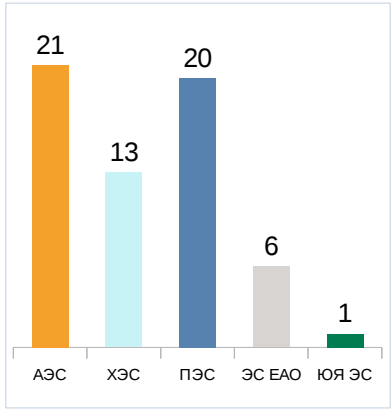
	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Качество эл.энергии		0	1		
Осуществление ТПр	1	5	2	1	
Коммерческий учёт эл.энергии	17	4	10	3	1
Техобслуживание объектов	1	2	7	1	
Отключения эл.энергии		0	0		
Прочее	2	2	0	1	

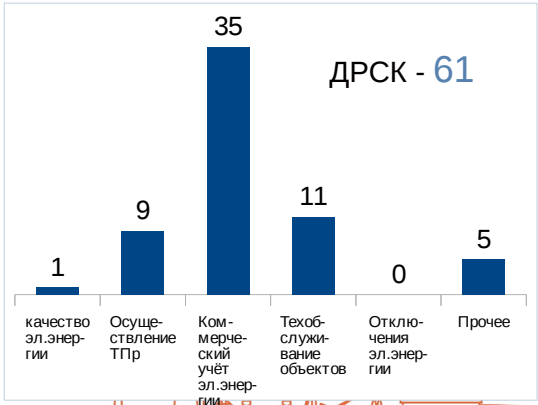
Всего жалоб





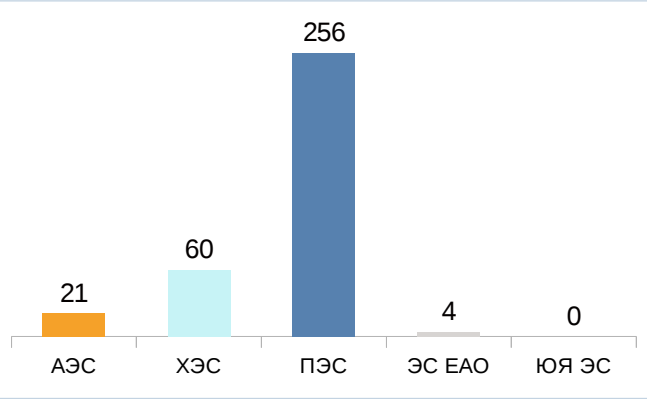
Всего заявок



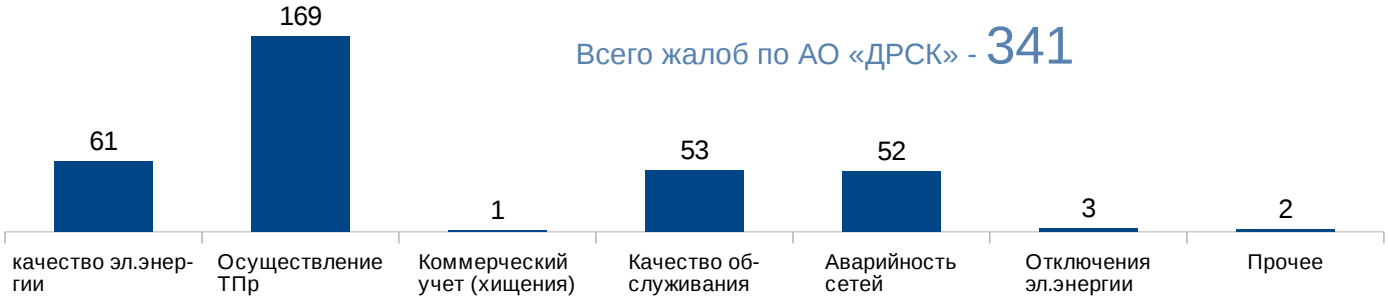


Повторные жалобы
(с учетом перенаправленных из ИА)

	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯЭС
Качество эл.энергии	8	5	47	1	
Осуществление ТПр	3	40	126		
Коммерческий учет (хищения)		0		1	
Качество обслуживания	4	9	39	1	
Аварийность сетей	5	2	44	1	
Отключения эл.энергии	1	2			
Прочее		2			

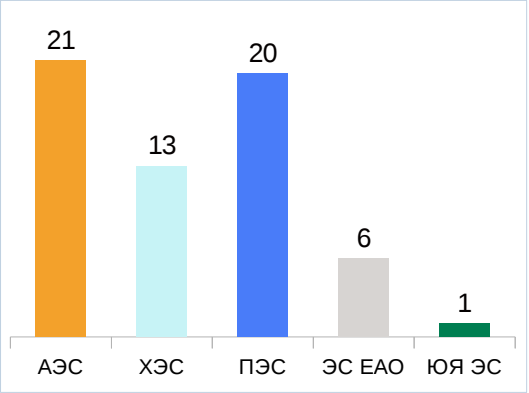


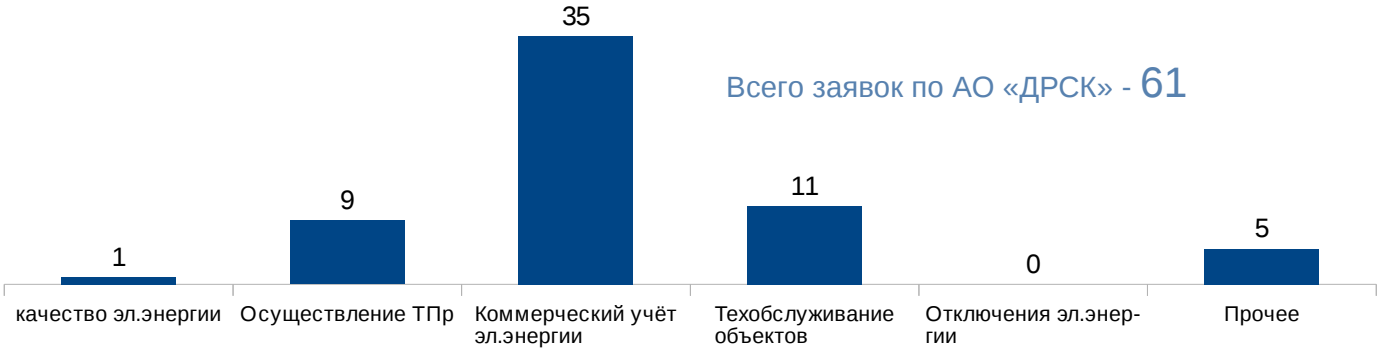
Всего жалоб по АО «ДРСК» - 341



Повторные заявки
(с учетом перенаправленных из ИА)

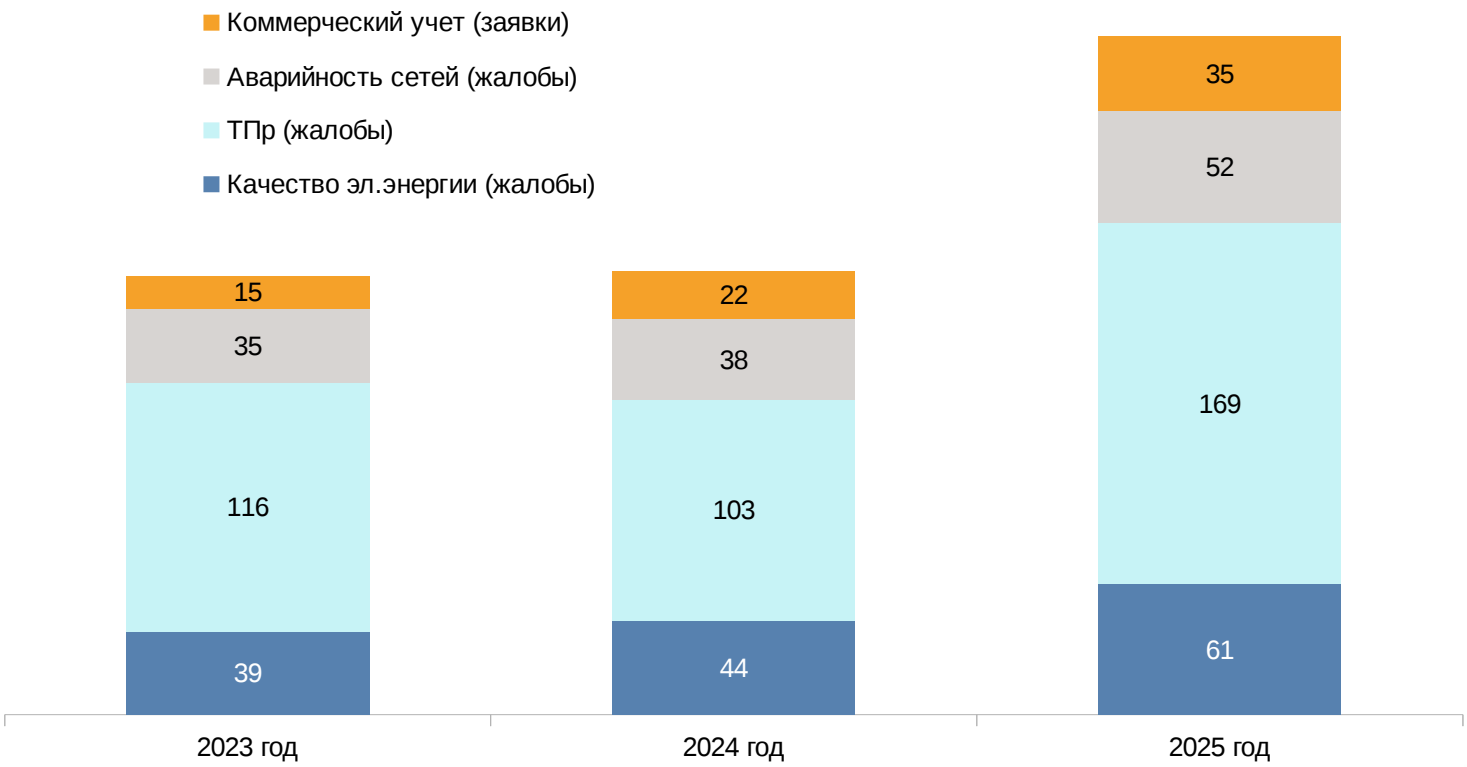
	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Качество эл.энергии		0	1		
Осуществление ТПр	1	5	2	1	
Коммерческий учёт эл.энергии	17	4	10	3	1
Техобслуживание объектов	1	2	7	1	
Отключения эл.энергии		0	0		
Прочее	2	2	0	1	





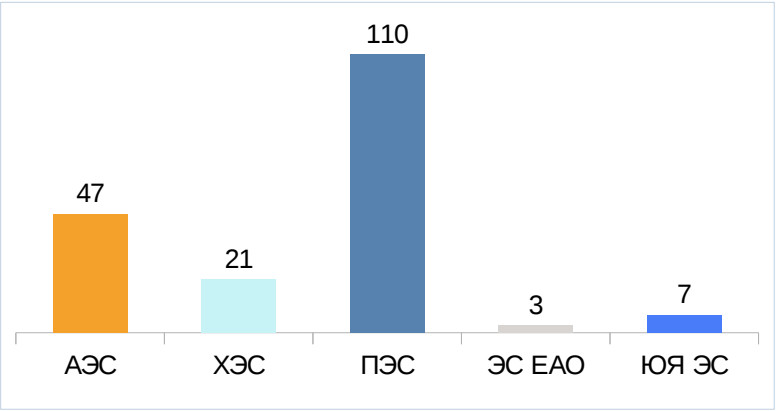
Всего заявок по АО «ДРСК» - 61

Динамика повторных обращений по ключевым темам за 2024-2025 г

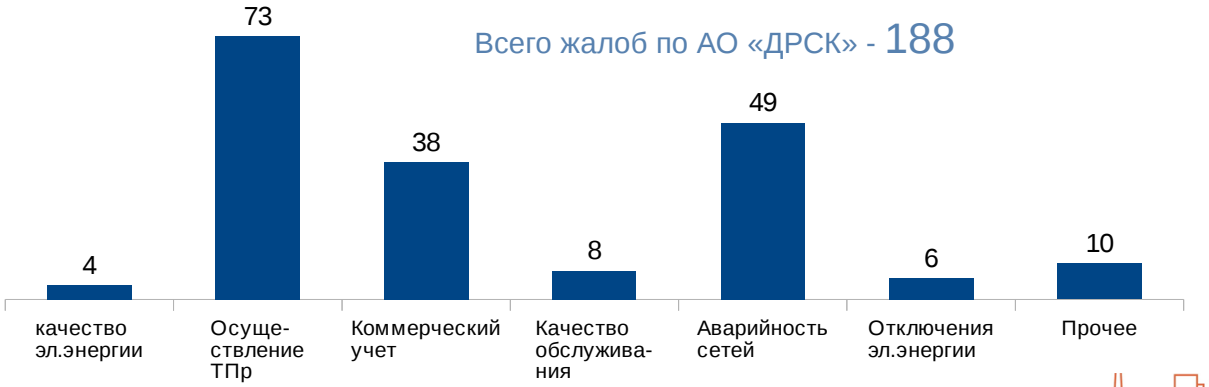


Жалобы на персонал

	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Качество эл.энергии	0	0	4		
Осуществление ТПр	26	11	36		
Коммерческий учет	8	5	24		1
Качество обслуживания	2	0	5		1
Аварийность сетей	4	3	37	1	4
Отключения эл.энергии	0	1	4		1
Прочее	7	1		2	

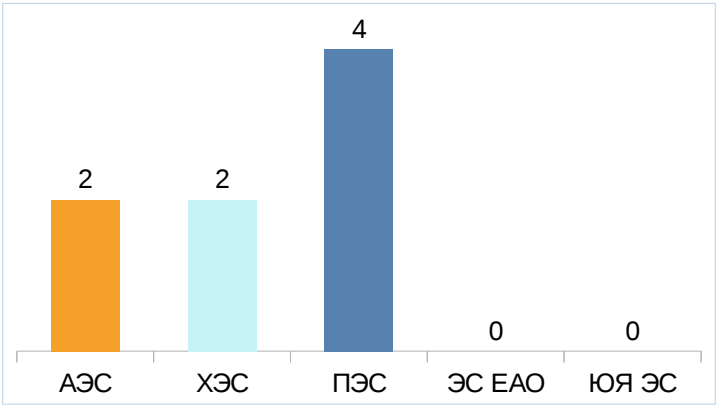


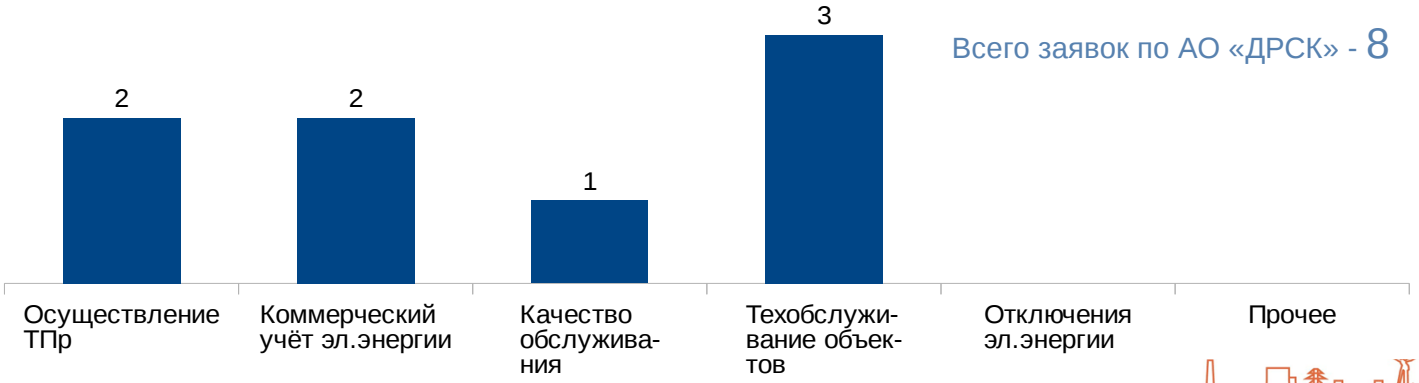
Всего жалоб по АО «ДРСК» - 188



Благодарности

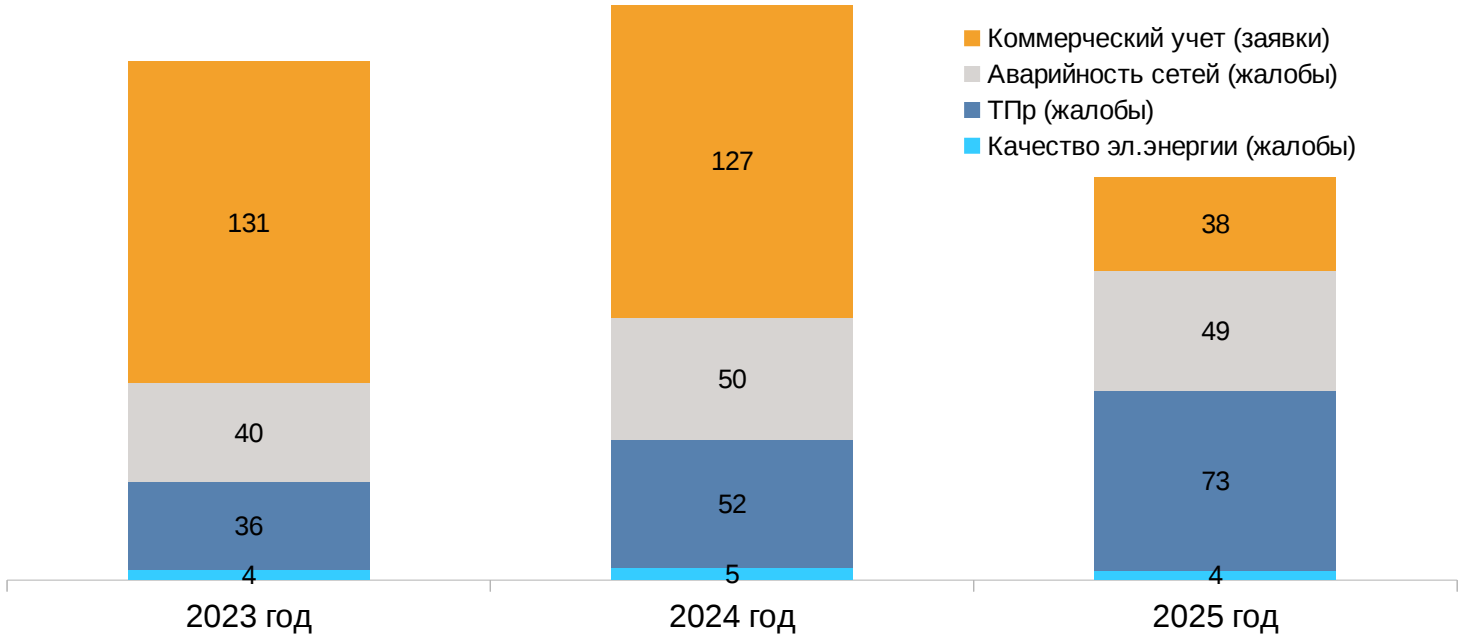
	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Качество эл.энергии					
Осуществление ТПр	1		1		
Коммерческий учёт эл.энергии			2		
Качество обслуживания	1				
Техобслуживание объектов		2	1		
Отключения эл.энергии					
Прочее					



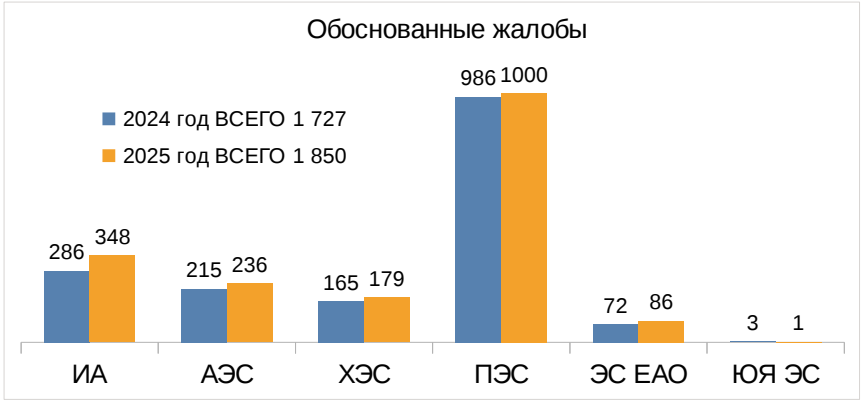


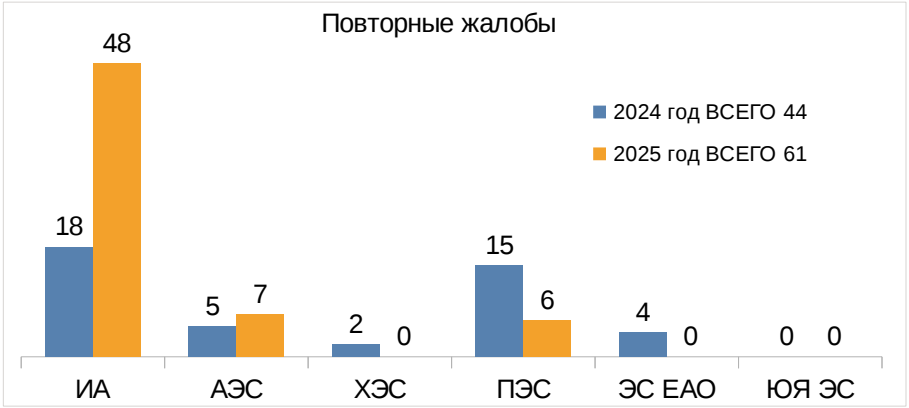
Всего заявок по АО «ДРСК» - 8

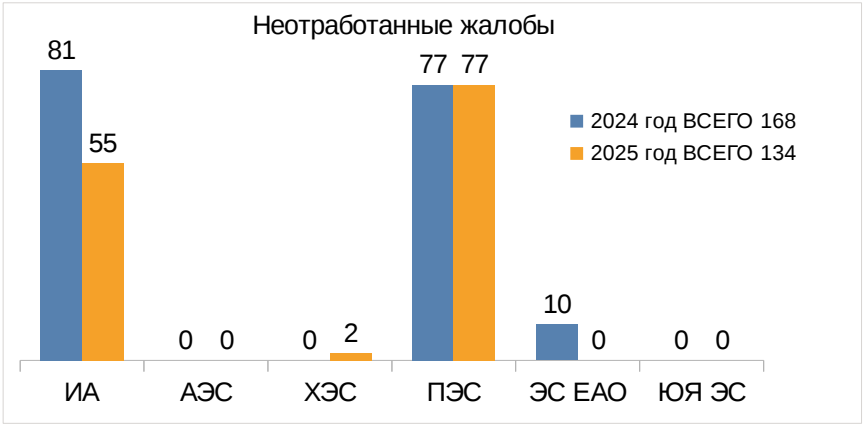
Динамика жалоб на действия/бездействие персонала по ключевым темам за 2024-2025 г

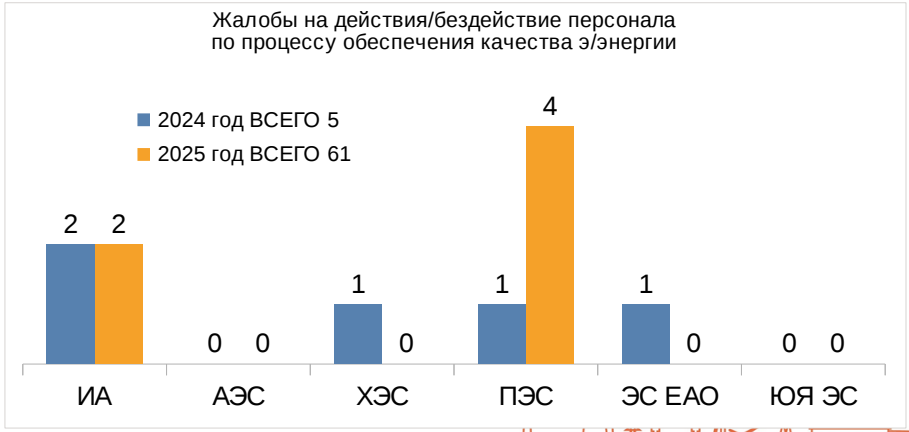


Статистика по жалобам на качество электроэнергии в динамике за 2024-2025г.

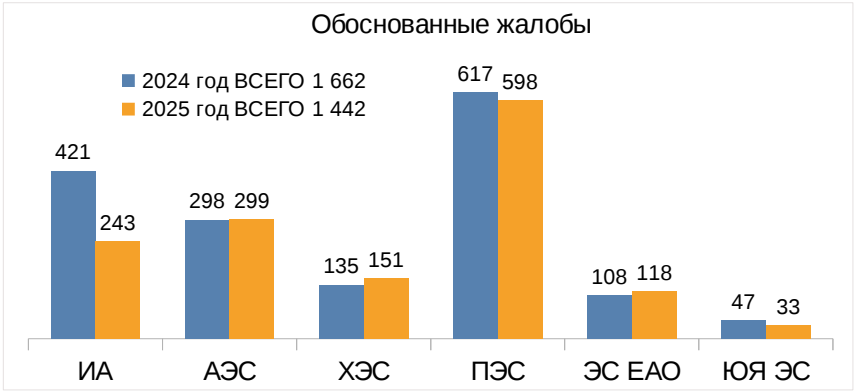


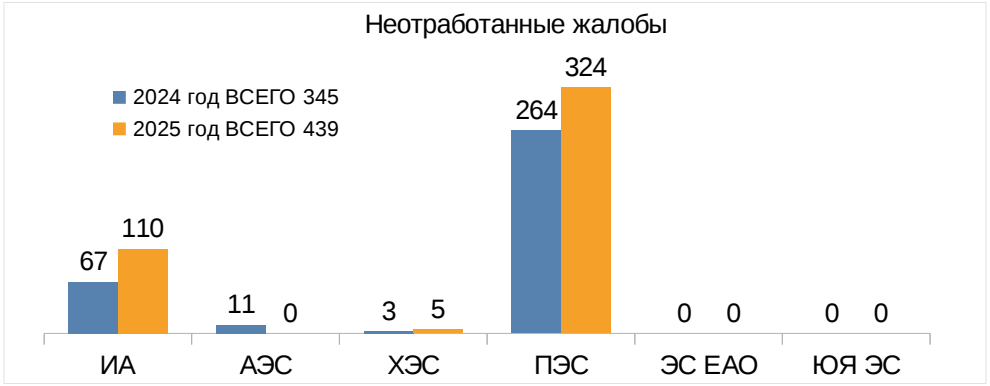


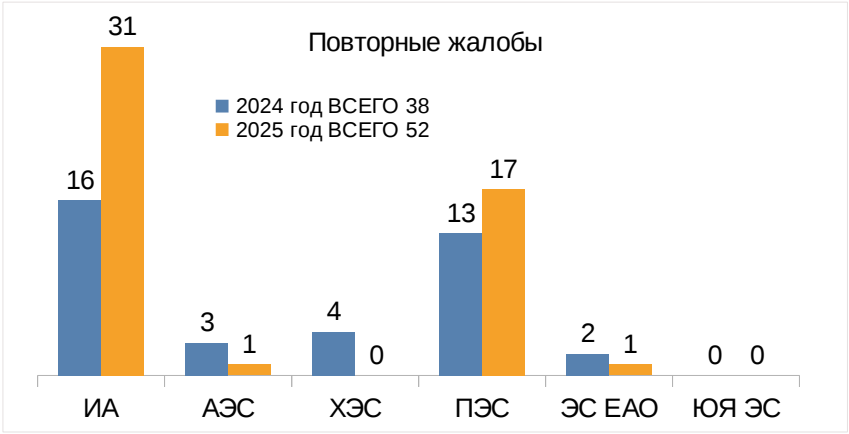




Статистика по жалобам на аварийное состояние сетей в динамике за 2024-2025г.

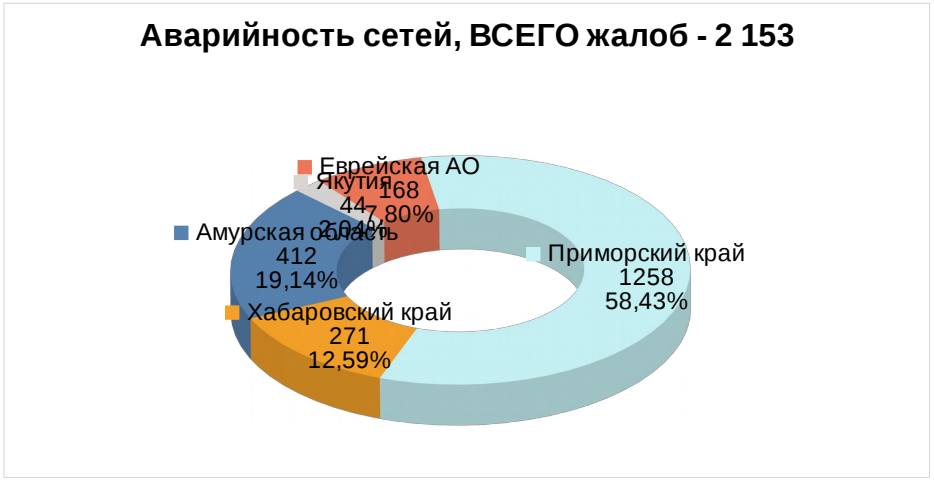


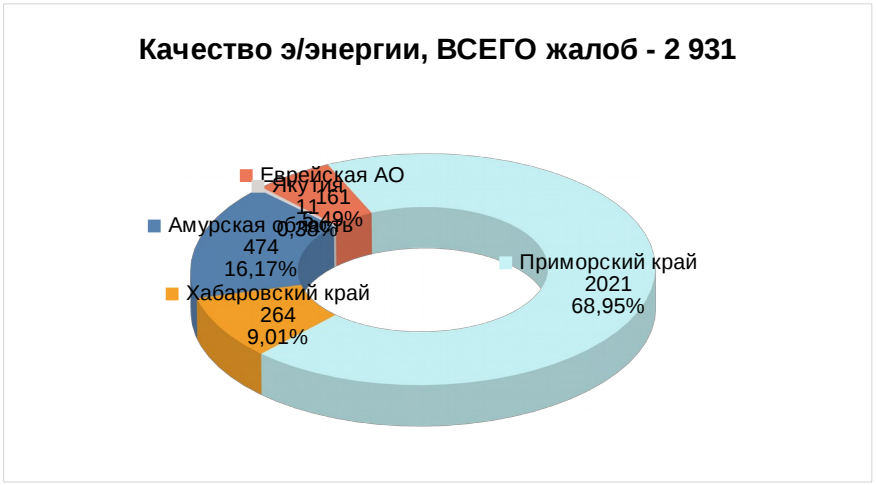






Информация по проведению опроса уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг





	Коэффициент удовлетворенности 2025		2024	2023
	баллы	%	%	
Амурская область	3,84	**76,72**	86,9	75,5
Хабаровский край	3,71	**74,27**	74	69,3
Приморский край	3,02	**60,37**	52,3	48,5
Еврейская АО	3,61	**72,14**	77,5	93,3
Якутия	4,2	**83,92**	81,7	87,9
всего опрос	3,67	**73,48**	**74,5**	**74,9**

	Коэффициент удовлетворенности 2025		2024	2023
	баллы	%	%	
Амурская область	3,79	**75,93**	78,5	68,3
Хабаровский край	3,27	**65,44**	70,6	66,7
Приморский край	3,2	**65**	60,7	56,8
Еврейская АО	3,47	**69,53**	57,1	78,9
Якутия	0	**0**	0	0
всего опрос	3,43	**68,9**	**66,7**	**67,7**

Информация по проведению опроса уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг

По итогам опроса коэффициент уровня удовлетворенности потребителей техническим состоянием объектов ЭСХ - 73,48%, качеством поставляемой электроэнергии - 68,9%.

Суммарный коэффициент уровня удовлетворенности потребителей - 71,19%, на 0,59% выше, чем в 2024 г.

Наибольшее снижение уровня удовлетворенности потребителей наблюдается по Амурской области и Еврейской автономной области в части обслуживания сетей, по Хабаровскому краю в части качества электроэнергии.

Увеличение уровня удовлетворенности потребителей отмечается в Еврейской автономной области по услуге обслуживания сетей, в Приморском крае - и по обслуживанию сетей, и по качеству электроэнергии.