УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор АО «ДРСК»

_____Ю.А. Андреенко

«23» марта 2021 г.

ОТЧЕТ
О работе с потребителями в Акционерном обществе «Дальневосточная распределительная сетевая компания» за 2020 год

Благовещенск

Лист согласования

Начальник управления транспорта и учёта электроэнергии
«__» _____2021 **С.В. Коротков**

Начальник управления перспективного развития и техприсоединения
«__»_____2021 **П.Г. Чеховский**

Содержание

1. Анализ работы с жалобами и обращениями потребителей.....3
в филиалах.....3
1.1. Общая информация.....3
1.2. Анализ статистики по жалобам.....4
2. Оценка уровня удовлетворённости потребителей.....11
2.1 Оценка уровня удовлетворенности потребителей услугой по технологическому присоединению к сетям АО «ДРСК».....11
2.2 Оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии потребителей – юридических лиц.....15
2.3. Оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии потребителей – физических лиц.....17
3. Взаимодействие с потребителями через контакт-центр.....21

1. Анализ работы с жалобами и обращениями потребителей в филиалах

1.1. Общая информация

Работа с жалобами и обращениями потребителей в АО «ДРСК» регламентируется требованиями ***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 повышения качества обслуживания потребителей в 2020 г. внесены изменения в работу с жалобами и обращениями потребителей:

- конкретизирован срок проведения первичного осмотра по жалобам на эксплуатацию и техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства (не позднее 10 дней с даты регистрации обращения);
- конкретизирован срок проведения контрольных замеров качества электроэнергии в случае поступления жалоб на ненадлежащий уровень напряжения (не позднее 10 дней с даты регистрации обращения);
- установлен запрет на перенос срока запланированных мероприятий по жалобам и обращениям без обязательного согласования директором/главным инженером СП/филиала;
- усилен контроль за исполнением мероприятий по жалобам: в случае, если срок исполнения превышает 180 дней, они ставятся на контроль в 1С Документооборот директору или главному инженеру филиала;

Изменения закреплены приказом о внесении изменений в «Документированную процедуру по организации работы с жалобами и обращениями потребителей»

В связи с изменением Правил технологического присоединения (постановление Правительства РФ от 10.03.2020 N 262) внесены изменения в работу Личного кабинета на портале Технологическое присоединение официального сайта АО «ДРСК»:

- реализована возможность подачи заявки для всех категорий заявителя;
- для льготной категории заявителей внедрен механизм выставления счёта на оплату услуг за ТПр, с возможностью оплатить банковской картой в Личном кабинете либо через сканирование QR-кода на бланке счёта, а также возможность получения всей документации по технологическому присоединению, подписанной электронной подписью сетевой организации
- обеспечено отображение реквизитов гарантирующего поставщика и лицевого счёта на оплату потребляемой электроэнергии
- реализована возможность оповещения сетевой организации о наличии технической возможности к присоединению для получения помощи по фактическому подключению.

В связи с увеличением количества аварийных отключений в сетях АО «ДРСК» по причине стихийных бедствий, и для обеспечения своевременного информирования потребителей в каждом филиале Компании зарегистрированы аккаунты в социальных сетях. Так же в конце 2020 г между АО «ДРСК» и ПАО «ДЭК» подписан договор об оказании услуг по приему телефонных звонков и информационном взаимодействии в период массовых аварийных отключений.

В официальных аккаунтах ДРСК, в ключевых социальных сетях Facebook, Instagram, YouTube, Telegram, ежедневно размещается информация о деятельности компании. Количество подписчиков ежегодно увеличивается, охват аудитории составляет около 20000 тысяч человек. Установлено взаимодействие по передаче профильных жалоб от ЦУР (центров управления регионов)

1.2. Анализ статистики по жалобам

Жалобы и обращения потребителей поступают по нескольким каналам, как в очной, так и в заочной форме. В 2020 году зарегистрировано в филиалах и исполнительном аппарате **14386 обращений** (жалоб и заявок на выполнение работ), специалистами контакт-центра принято и обработано **26877 обращений**, всего по ДРСК - **40019**

Статистический учет, контроль и мониторинг жалоб и обращений потребителей в адрес АО «ДРСК» ведется на основании данных программы 1С документооборот.

В 2020 г количество обращений потребителей в адрес АО «ДРСК» увеличилось на 14% по сравнению с 2019 г. Динамика изменений за 2018-2020 г отображена в таблице 1.

Динамика обращений потребителей в адрес АО «ДРСК» в 2018-2020 г

Таблица 1

Категории обращений потребителей	2019	2020
Всего обращений потребителей, в том числе:	**12621**	**14386**
Оказание услуг по передаче э/энергии	858	811
Качество электроэнергии	1315	1734
Осуществление технологического присоединения	758	1020
Коммерческий учет э/энергии	6623	7750
Качество обслуживания	240	189
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	2497	2369
Об оказании помощи	111	84
Прочее	219	429
Жалоба	**3928**	**4029**
Оказание услуг по передаче э/энергии	357	333
Качество электроэнергии	1312	1667
Осуществление технологического присоединения	130	131
Коммерческий учет э/энергии	85	60
Качество обслуживания	236	178
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1764	1588
Об оказании помощи	-	2
Прочее	44	70
Заявка	**8693**	**10357**
Оказание услуг по передаче э/энергии	501	478
Качество электроэнергии	3	67
Осуществление технологического присоединения	628	889
Коммерческий учет э/энергии	6538	7690
Качество обслуживания	4	11
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	733	781
Об оказании помощи	111	82
Прочее	175	359

В 2020 г количество заявок увеличилось на 13%, количество жалоб на 3%. Кроме того, в 2020 г есть некоторое количество обращений (4%) по которым параметр обоснованности не выбран (на дату составления отчета), что указывает на не своевременно отработанные обращения.

Информация по количеству обращений в адрес АО «ДРСК» отражена в таблице 2.

Статистика обращений потребителей в адрес АО «ДРСК» за 2020 г

(*без учета обращений по телефону горячей линии*)

Таблица 2.

Категории обращений потребителей	Очная форма	Заочная форма, телефон	Электронная форма, Интернет	Письменная форма, почтовая связь	Прочее	Итого	Повторное	Обоснованные	Необоснованный	Не выбрано
Всего обращений потребителей, в том числе:	**3 596**	**4 776**	**3 402**	**693**	**1 919**	**14 386**	**75**	**11 680**	**2 139**	**567**
Оказание услуг по передаче э/энергии	186	58	493	60	14	811	3	569	212	30
Качество э/энергии	404	270	912	107	41	1 734	27	1 194	416	124
Осуществление технологического присоединения	297	33	589	93	8	1 020	1	670	333	17
Коммерческий учет э/энергии	1 495	3 988	536	71	1 660	7 750	10	7 039	481	230
Качество обслуживания	22	79	67	17	4	189	20	101	82	6
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	1 015	293	626	256	179	2 369	13	1 821	430	118
Об оказании помощи	44	0	33	7	0	84	0	65	18	1
Прочее	133	55	146	82	13	429	1	221	167	41
Жалоба	**1134**	**701**	**1571**	**414**	**209**	**4029**	**63**	**2860**	**926**	**272**
Оказание услуг по передаче э/энергии (отключения электроэнергии)	34	43	197	50	9	333	3	190	128	15
Качество э/энергии	398	269	854	106	40	1667	27	1159	386	122
Осуществление технологического присоединения	21	30	56	22	2	131	1	69	59	3
Коммерческий учет э/энергии	5	18	19	10	8	60	0	27	30	3
Качество обслуживания	21	73	63	17	4	178	20	94	81	3
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	638	254	365	185	146	1588	12	1295	204	89
Об оказании помощи	1	0	1	0	0	2	0	1	0	1
Прочее	16	14	16	24	0	70	0	25	38	7
Заявка	**2462**	**4075**	**1831**	**279**	**1710**	**10357**	**12**	**8820**	**1213**	**340**
Оказание услуг по передаче э/энергии	152	15	296	10	5	478	0	379	84	15
Качество э/энергии	6	1	58	1	1	67	0	35	30	2
Осуществление технологического присоединения	276	3	533	71	6	889	0	601	274	14
Коммерческий учет э/энергии	1490	3970	517	61	1652	7690	10	7012	451	227
Качество обслуживания	1	6	4	0	0	11	0	7	1	3
Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	377	39	261	71	33	781	1	526	226	29
Об оказании помощи	43	0	32	7	0	82	0	64	18	0
Прочее	117	41	130	58	13	359	1	196	129	34

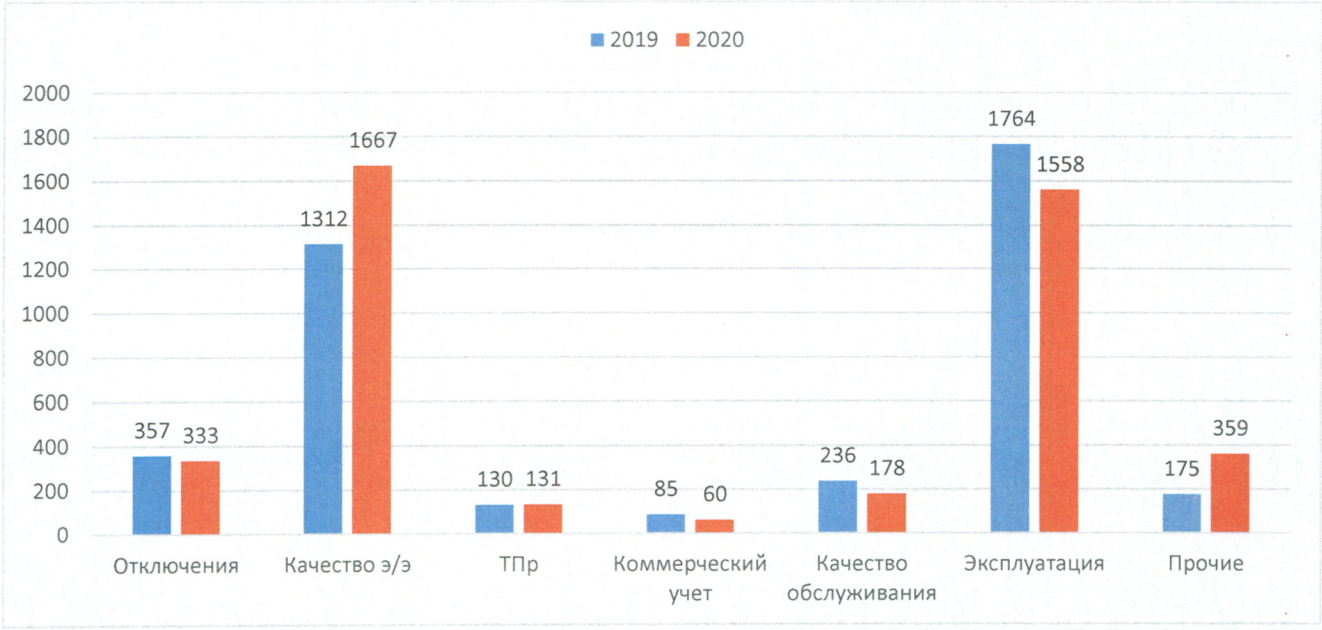
Среди всех заявок, поступивших в адрес АО «ДРСК», 85% - обоснованные. Это заявки, связанные с оказанием услуг, предоставлением информации. При этом наибольшее количество заявок – 7690 шт. (74%) касались проверки приборов учета. К необоснованным заявкам относятся те, которые не касались вопросов деятельности компании, и/или были направлены не по адресу.

Среди всех жалоб, поступивших в адрес АО «ДРСК» (4029 шт.) обоснованных 71% (2860 шт. Процент обоснованности с 2019 г больше на 1%. Количество повторных жалоб – 63 шт. это на 0,42% больше, чем в 2019 г.

Распределение жалоб по темам в сравнении за 2019-2020 год отражено на рисунке 1

Динамика распределения общего количества жалоб по темам, 2019-2020 гг., шт.

Рисунок 1.



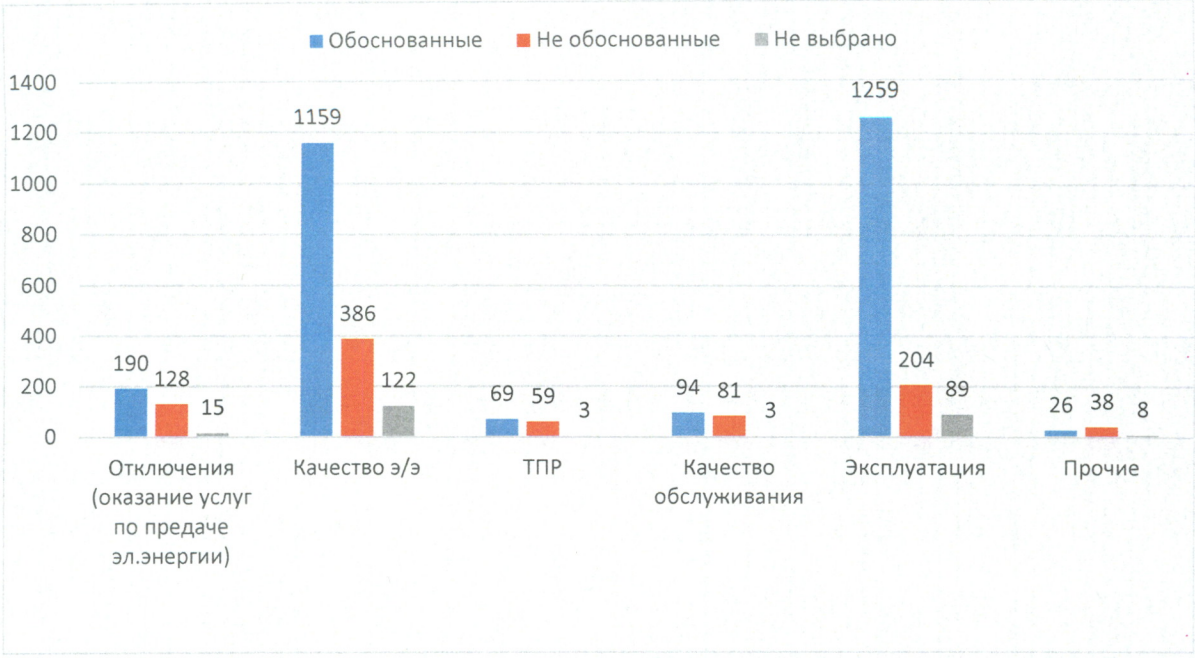
Ввиду загруженности специалистов КЦ детальный мониторинг и контроль регистрации обращений в программе 1С Документооборот проводился до марта включительно. Принимая во внимание количество массовых аварийных отключений в 2020г и увеличение жалоб в разделе «Прочее», можно предположить, что снижение жалоб на отключение и эксплуатацию не соответствует реальному положению дел, а свидетельствует о некорректной регистрации обращений в программе 1С Документооборот на уровне РЭС и СП.

В целом по ДРСК наибольший прирост количества жалоб произошел в категории «Качество электроэнергии». При этом 70% жалоб – обоснованные, 23% не обоснованные, в 7% случаев параметр обоснованности не выбран. По жалобам на техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства 82% обоснованные, 12% не обоснованные, по 6% параметр обоснованности не выбран.

Динамика по критерию обоснованно/не обоснованно в 2020 г. отражена на рисунке 2.

Динамика обоснованности жалоб, 2020 г.

Рисунок 2



Наибольшее количество обоснованных жалоб в Приморском филиале – 1447 шт, на втором месте Амурские электрические сети – 542 шт, на третьем – Хабаровский филиал – 156 шт. Динамика изменения количества жалоб (в шт) и динамика изменения по параметру обоснованность по основным тема представлены далее в таблицах 3-7.

Динамика жалоб по теме «Оказание услуг по передаче электроэнергии» (жалобы на отключения), 2019-2020 г.

Таблица 3

Подразделение	ВСЕГО	2019 год		2020 год	
		кол-во	%	кол-во	%
ИА	всего	57	100,00	69	100,00
	обоснованных	40	70,18	44	63,77
АЭС	всего	88	100,00	43	100,00
	обоснованных	52	59,09	22	51,16
ХЭС	всего	39	100,00	42	100,00
	обоснованных	6	15,38	23	54,76
ПЭС	всего	147	100,00	165	100,00
	обоснованных	93	63,27	95	57,58
ЕАО	всего	17	100,00	13	100,00
	обоснованных	9	52,94	5	38,46
ЮЯЭС	всего	9	100,00	1	100,00
	обоснованных	5	55,56	1	100,00
итого	**всего**	**357**	**100,00**	**333**	**100,00**
	обоснованных	**205**	**57,42**	**190**	**57,06**

**Динамика жалоб по теме «Качество электроэнергии»
(жалобы на низкое/высокое напряжение в сети), 2019-2020 г.**

Таблица 4

Подразделение	ВСЕГО	2019 год		2020 год	
		кол-во	%	кол-во	%
ИА	всего	156	100,00	216	100,00
	обоснованных	110	70,51	152	70,37
АЭС	всего	277	100,00	210	100,00
	обоснованных	143	51,62	138	65,71
ХЭС	всего	76	100,00	108	100,00
	обоснованных	22	28,95	71	65,74
ПЭС	всего	666	100,00	992	100,00
	обоснованных	491	73,72	727	73,29
ЕАО	всего	105	100,00	78	100,00
	обоснованных	52	49,52	28	35,90
ЮЯЭС	всего	32	100,00	63	100,00
	обоснованных	18	56,25	43	0,00
итого	**всего**	**1312**	**100,00**	**1667**	**100,00**
	обоснованных	**836**	**63,72**	**1159**	**69,53**

**Динамика жалоб по теме «Технологическое присоединение»
(жалобы на неисполнение сроков по договору ТПр), 2019-2020 г.**

Таблица 5.

Подразделение	ВСЕГО	2019 год		2020 год	
		кол-во	%	кол-во	%
ИА	всего	28	100,00	51	100,00
	обоснованных	20	71,43	29	56,86
АЭС	всего	49	100,00	30	100,00
	обоснованных	30	61,22	23	76,67
ХЭС	всего	20	100,00	11	100,00
	обоснованных	3	15,00	1	9,09
ПЭС	всего	33	100,00	38	100,00
	обоснованных	18	54,55	16	42,11
ЕАО	всего	0	100,00	1	100,00
	обоснованных	0		0	0,00
ЮЯЭС	всего	0	100,00	0	100,00
	обоснованных	0		0	
итого	**всего**	**130**	**100,00**	**131**	**100,00**
	обоснованных	**71**	**54,62**	**69**	**52,67**

Динамика жалоб по теме «Качество обслуживания» (жалобы на действия/бездействие персонала), 2019-2020 г.

Таблица 6.

Подразделение	ВСЕГО	2019 год		2020 год	
		кол-во	%	кол-во	%
ИА	всего	90	100,00	98	100,00
	обоснованных	44	48,89	51	52,04
АЭС	всего	57	100,00	25	100,00
	обоснованных	26	45,61	16	64,00
ХЭС	всего	21	100,00	15	100,00
	обоснованных	6	28,57	5	33,33
ПЭС	всего	52	100,00	34	100,00
	обоснованных	27	51,92	19	55,88
ЕАО	всего	14	100,00	6	100,00
	обоснованных	9	64,29	3	50,00
ЮЯЭС	всего	2	100,00	0	100,00
	обоснованных	1	50,00	0	0,00
итого	**всего**	**236**	**100,00**	**178**	**100,00**
	обоснованных	**113**	**47,88**	**94**	**52,81**

При общем уменьшении количества жалоб на персонал, процент обоснованных в 2020 г выше, чем в 2019 на 4%. При этом в 2020 г увеличилось количество благодарностей в адрес сотрудников АО «ДРСК». В 2019 г их было 4, в 2020 – 11.

Динамика жалоб по теме «Техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства» (жалобы на эксплуатацию), 2019-2020 г.

Таблица 7.

Подразделение	ВСЕГО	2019 год		2020 год	
		кол-во	%	кол-во	%
ИА	всего	167	100,00	227	100,00
	обоснованных	127	76,05	176	77,53
АЭС	всего	389	100,00	370	100,00
	обоснованных	320	82,26	329	88,92
ХЭС	всего	96	100,00	62	100,00
	обоснованных	49	51,04	52	83,87
ПЭС	всего	980	100,00	746	100,00
	обоснованных	870	88,78	599	80,29
ЕАО	всего	66	100,00	108	100,00
	обоснованных	45	68,18	72	66,67
ЮЯЭС	всего	66	100,00	75	100,00
	обоснованных	59	89,39	67	89,33
итого	**всего**	**1764**	**100,00**	**1588**	**100,00**
	обоснованных	**1470**	**83,33**	**1295**	**81,55**

Жалобы на возможное хищение и безучетное потребление электроэнергии регистрируются в категорию «Коммерческий учет электроэнергии». Статистика по динамике сообщений о хищении отражена в таблице 8.

Динамика жалоб по теме «Хищения электроэнергии», 2019-2020 г.

Таблица 8.

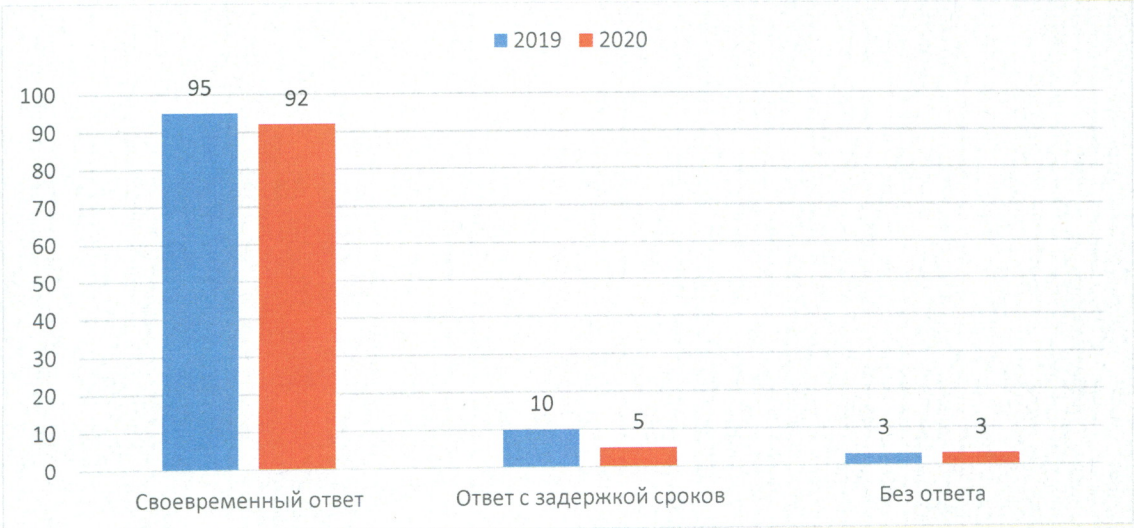
Подразделение	Всего	2019 год		2020 год	
		кол-во	%	кол-во	%
ИА	всего	19	100,00	29	100,00
	обоснованных	7	36,84	10	34,48
АЭС	всего	6	100,00	24	100,00
	обоснованных	6	100,00	15	62,50
ХЭС	всего	2	100,00	4	100,00
	обоснованных	2	100,00	1	25,00
ПЭС	всего	5	100,00	26	100,00
	обоснованных	5	100,00	16	61,54
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**

При значительном увеличении общего количества жалоб на возможные хищения и безучетное потребление, процент обоснованных обращений, подтверждающих хищения и безучетное потребление в 2020 г меньше на 11,9%

По все жалобам, поступившим в адрес АО «ДРСК», потребителям предоставлялись письменные ответы, вне зависимости от необходимости проводить мероприятия. Результаты мониторинга своевременности предоставления ответов отражен на рисунке 3

Динамика своевременности предоставления ответов по обращениям потребителей за 2019-2020 г. %

Рисунок 3



2. Оценка уровня удовлетворённости потребителей

В соответствии с ***Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций*** в АО «ДРСК» ежегодно проводятся опросы потребителей с целью выявления мнения о качестве обслуживания.

Оценка уровня удовлетворенности потребителей проводилась по услуге технологического присоединения и услуге транспорта электроэнергии. Мнение о качестве предоставленных услуг определялось путем телефонного опроса потребителей, заключивших договоры на технологическое присоединение к сетям АО «ДРСК» и среди потребителей, обращавшихся в адрес АО «ДРСК» с жалобами на качество электроэнергии.

Потребителям предлагалось оценить компоненты услуги по пятибалльной шкале и определить важность каждого параметра для себя лично. На основании полученных данных был рассчитан коэффициент уровня удовлетворенности потребителей для каждой услуги, а также *суммарный коэффициент по результатам всех опросов*, который составил **81,07%**

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности

Таблица 9

№ 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 потребителей услугой по технологическому присоединению к сетям АО «ДРСК»

На основании итогов опроса 2019 г. из анкеты-опросника были исключены параметры, связанные с расположением офиса, графиком работы, внутренним оснащением помещений в связи с их низкой значимостью для потребителей. Для оценки уровня удовлетворенности качеством услуги по технологическому присоединению потребителям предлагалось оценить следующие компоненты услуги:

- Удобство работы сервиса «Личный кабинет»
- Полнота и доступность информации по процессу ТПр
- Компетентность сотрудников
- Соблюдение регламентированных сроков по процессу техприсоединения
- Качество выполнения мероприятий, предусмотренных техническими условиями
- Качество электроэнергии и надежность энергоснабжения на данный момент

В результате опроса установлено, что коэффициент уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуги - **85,6% (очень хороший)**

Коэффициент уровня удовлетворенности в разрезе филиалов представлен в таблице 10

Коэффициент уровня удовлетворенности услугой технологического присоединения к сетям ДРСК по филиалам, 2020 г, %

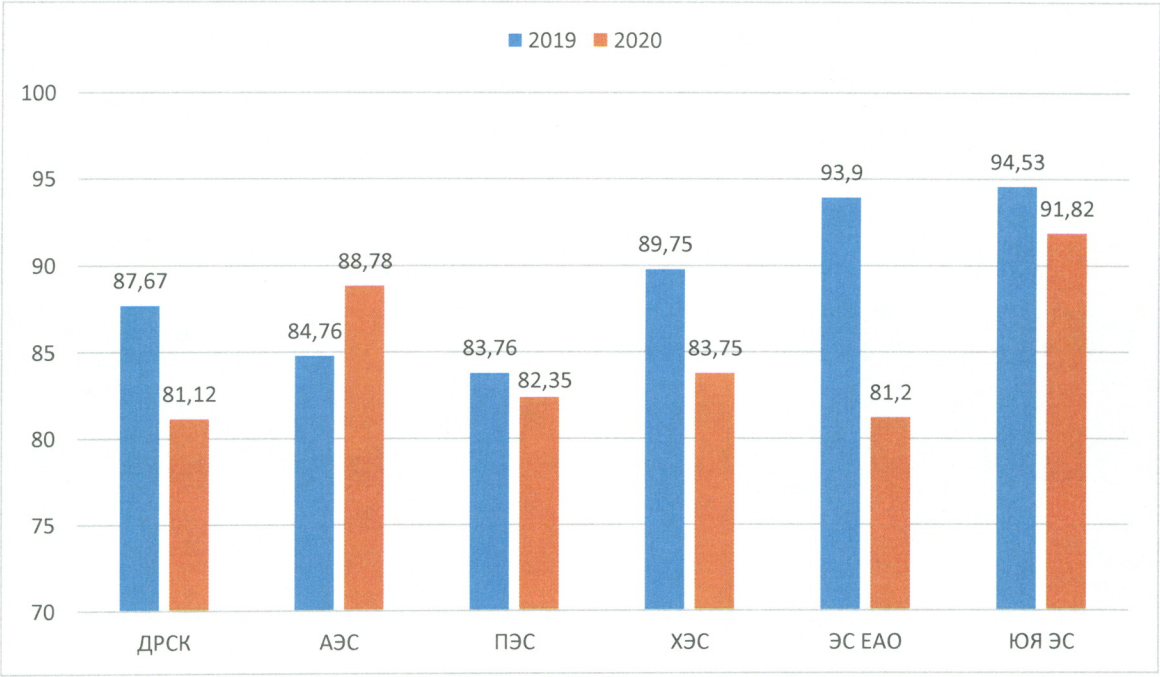
Таблица 10

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Коэффициент удовлетворенности	85,6	88,78	83,75	82,35	81,27	91,82

По сравнению с 2019 г в целом по «ДРСК» наблюдается снижение коэффициента удовлетворенности на 8%. Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей в разрезе филиалов представлена на рисунке 4

Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей услугой ТПР в разрезе филиалов за 2019-2020 г, %

Рисунок 4



Распределение оценок по параметрам услуги и распределение важности параметров для потребителя отражены в таблице 11.

Распределение оценок по параметрам услуги и важности их для потребителя

Таблица 11

	Удобство сервиса Личный кабинет		Информационное сопровождение		Компетентность сотрудников		Соблюдение сроков		Качество мероприятий		Качество электроэнергии		Итог	
	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	Баллы	КУ, %
АмЭС	0,82	0,97	4,87	4,86	4,42	4,82	4,42	4,95	4,68	4,79	4,52	4,7	4,44	88,78
ХЭС	1,32	1,59	4,32	4,86	4,32	4,77	4,55	4,86	4,68	5	4	4,8	4,19	83,76
ПЭС	0,45	0,66	4,22	4,75	4,26	4,81	4,18	4,61	4,67	4,9	3,72	4,34	4,12	82,36
ЕАО	0,87	0,9	4,35	4,48	3,97	4,45	4,23	4,32	4,35	4,45	4,06	4,42	4,06	81,27
ЮЯЭС	0,63	0,63	5	5	4,25	4,38	5	5	4,88	5	4,25	4,5	4,59	91,82
ДРСК	**0,85**	**0,96**	**3,42**	**3,62**	**4,30**	**3,59**	**4,36**	**4,75**	**4,65**	**4,83**	**4,11**	**4,56**	**4,05**	**85,6**

Самые высокие оценки потребители поставили по параметрам:

- Качество выполнения мероприятий по ТУ – 4,65 балла
- Соблюдение сроков на всех этапах ТПР – 4,36
- Компетентность сотрудников – 4,30

Самая низкая оценка по параметру

- Полнота и доступность информации – 3,42

По параметру *качество поставляемой электроэнергии* оценка средняя – 4,30.

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

- Качество выполнения мероприятий по договору ТПр -4,83
- Соблюдение сроков на всех этапах ТПр – 4,75
- Качество поставляемой электроэнергии – 4,56

Средняя важность для потребителя у параметра *полнота и доступность информации по процессу ТПР* – 4,56 балла.

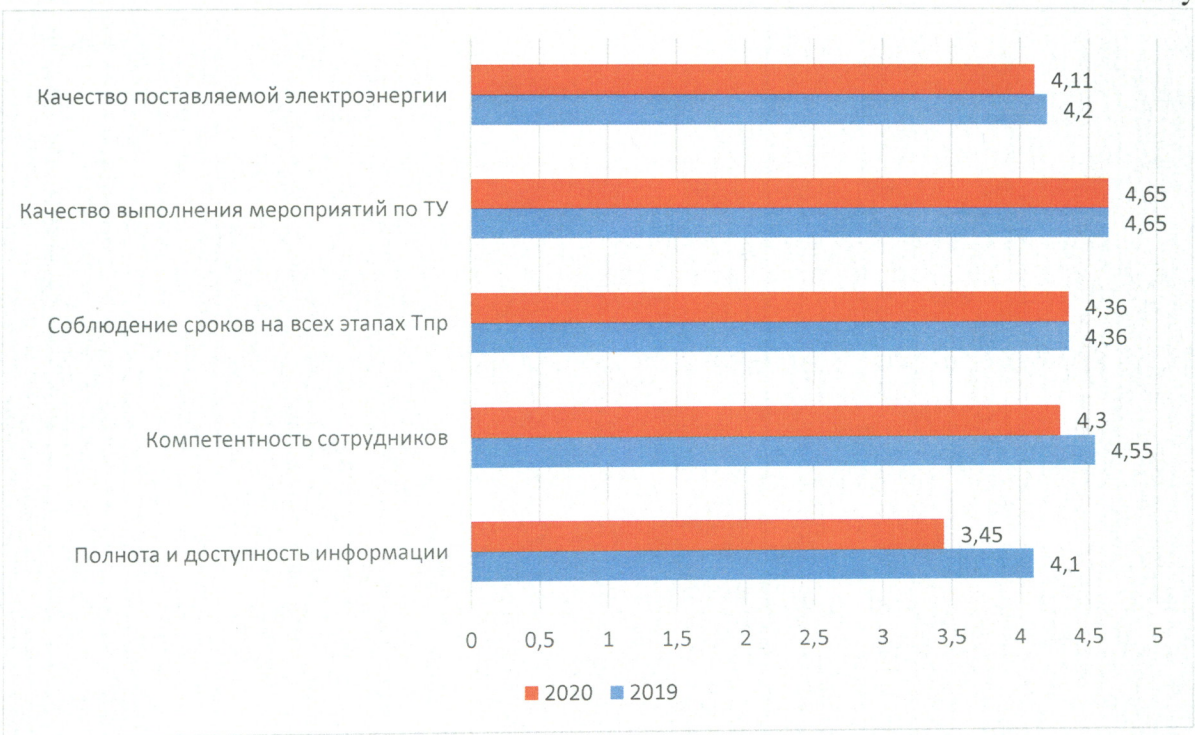
Оценка параметра *удобство интерфейса ЛК* – ниже одного балла (0,85), и ниже одного балла важность (0,96). Это связано с тем, что большая часть респондентов, принимавших участие в опросе, обращались в адрес ДРСК с документами лично.

Сопоставлять оценку и важность параметров с результатами 2019 г затруднительно, т.к. в прошлом году услугу ТПР оценивали по 10 балльной шкале, а в этом году все шкала опросов выровнена.

Если перевести оценки прошлого года в пятибалльную систему, то можно отследить динамику изменения оценки параметров, которая отражена на рисунке 5.

Динамика изменения оценки параметров услуги по тех присоединению, за 2019 и 2020 г. в баллах

Рисунок 5.



По рисунку видно, что оценки качества выполняемых мероприятий и оценка соблюдения нормативных сроков по договору - на одном уровне с 2019 г, а оценки по остальным параметрам в 2020 г ниже, чем в 2019 г.

Важность параметра соблюдения сроков ТПР остается стабильной, важность всех остальных параметров уменьшилась, при этом разница между важностью и оценкой по всем параметрам несколько сократилась

Соотношение оценки и важности параметров по услуге ТПР в целом по ДРСК отражены на рисунке 6.

Соотношение оценки параметров услуги ТПр и их важности для потребителей в целом по ДРСК

Рисунок 6.



Следует отметить, что по сравнению с итогами опроса предыдущего года, параметры, по которым АО «ДРСК» не удовлетворяет запросы потребителей, не изменились, это:

- полнота и доступность информации по процессу ТПр,
- соблюдение сроков исполнения договора на всех этапах,
- качество поставляемой электроэнергии.

Комментарии потребителей

В процессе опроса часть потребителей оставляли комментарии при ответе на вопросы анкеты, таких респондентов - 36% от общего числа опрошенных.

Самые частые претензии связаны с качеством электроэнергии и надежностью электроснабжения после завершения процедуры ТПр, на это указали 42 % потребителей из числа тех, кто оставлял комментарии.

Претензии и замечания по поводу несоблюдения регламентных сроков по процессу ТПр оставили 15% потребителей, 12% высказывали недовольство по поводу работы сервиса личный кабинет, 7% - по поводу качества выполнения мероприятий по договору ТПр со стороны АО «ДРСК».

Недостаточность информационного сопровождения отметили 4 %, низкий уровень компетентности специалистов отметили 3% комментаторов, и 17% оставили благодарности персоналу компании, осуществлявшему фактическое присоединение.

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

Оценка уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди потребителей – юридических лиц проводилась путем *выборочного* телефонного опроса представителей тех организаций, с которыми у АО «ДРСК» заключены соответствующие договоры. Список для опроса был предоставлен Управлением транспорта и учета электроэнергии и проводился только среди тех контрагентов, с которыми напрямую взаимодействует исполнительный аппарат АО «ДРСК». По этой причине нет возможности сравнить коэффициент уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди филиалов.

Кроме того, стоить отметить, что общее количество контрагентов, с которыми у ДРСК есть договорные отношения по транспорту электроэнергии – 82. Из них:

2 гарантирующих поставщика
15 энергосбытовых компаний
8 организаций-потребителей
67 сетевых организаций.

В списке для опроса, предоставленным Управлением транспорта и учета электроэнергии, было 10 контрагентов, из них представители 5 ответили на предложенные вопросы, 4 – сбрасывали вызов без ответа, один отказался отвечать. На основании этого, выборку нельзя считать репрезентативной, а коэффициент уровня удовлетворенности – объективным. Информацию по опросу юридических лиц предлагается рассматривать в качестве справочной.

Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди крупных потребителей АО «ДРСК» (юридических лиц) в 2020 г **– 85,71%.**

По сравнению с 2019 г. коэффициент удовлетворенности выше на 0,84%.

Для оценки услуги предлагались следующие параметры:

- надежность электроснабжения
- качество поставляемой электроэнергии
- количество перебоев в электроснабжении
- компетентность 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

Оценки параметров услуги по транспорту электроэнергии распределились следующим образом (в баллах по мере убывания)

1.Компетентность сотрудников и отсутствие фактов порчи имущества – 5 баллов
2.Система согласования ремонтных схем и режимов – 4,8 балла
3.Надеждность электроснабжения – 4,6 балла
4.Качество поставляемой электроэнергии – 4, 4 балла
5.Наличие срывов работ по причине перерывов в электроснабжении и ненадлежащего качества электроэнергии – 3,4 балла
6.Частота отключения/ перебоев в электроснабжении – 2,8 балла

Динамика изменения оценки параметров по сравнению с 2019 г отражена на рисунке 7.

Изменение оценки параметров услуги транспорта электроэнергии в сравнении за 2019 и 2020 г

Рисунок 7.



Оценка важности по всем параметрам одинаковая - 5,0. Соотношение оценки параметров услуги по транспорту электроэнергии и их важности для потребителей отражены на рисунке 8.

Соотношение оценки параметров услуги по транспорту электроэнергии и их важности для потребителей в целом по ДРСК

Рисунок 8



Сопоставление оценок по параметрам с их важностью для потребителя показывает, что по сравнению с 2019 г ситуация не изменилась: качество поставляемой электроэнергии и надежность электроснабжения не соответствуют запросам потребителей, 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.

Положительной динамикой в оказании слуги в сравнении с 2019 г. можно считать уменьшение разрыва между оценкой и важностью по параметрам *порча имущества в результате некачественного энергоснабжения* и *система согласования ремонтных схем и режимов*.

Для получения объективной оценки уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии потребителей - юридических лиц в 2021 г требуется пересмотр методики проведения опроса. Необходимо учитывать, что в случае, если количество договоров по транспорту электроэнергии будет по-прежнему 82, репрезентативная выборка для объективной оценки должна быть в пределах от 59 до 68 заполненных анкет.

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

Для оценки уровня удовлетворенности потребителей-физических лиц услугой по транспорту электроэнергии операторами контакт-центра проводился опрос среди тех потребителей, которые обращались в адрес АО «ДРСК» с жалобами на качество электроэнергии в 2020 г.

Для оценки услуги предлагались следующие параметры:

- 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

Коэффициент удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди физических лиц, подключенных к сетям АО «ДРСК» в 2020 г– **71,9%** (вызывающий бейспокойство)

Коэффициент удовлетворенности потребителей – физических лиц по филиалам представлен в таблице 12.

Коэффициент уровня удовлетворенности услугой по транспорту электроэнергии среди потребителей - физических лиц в филиалах за 2020 год, в %

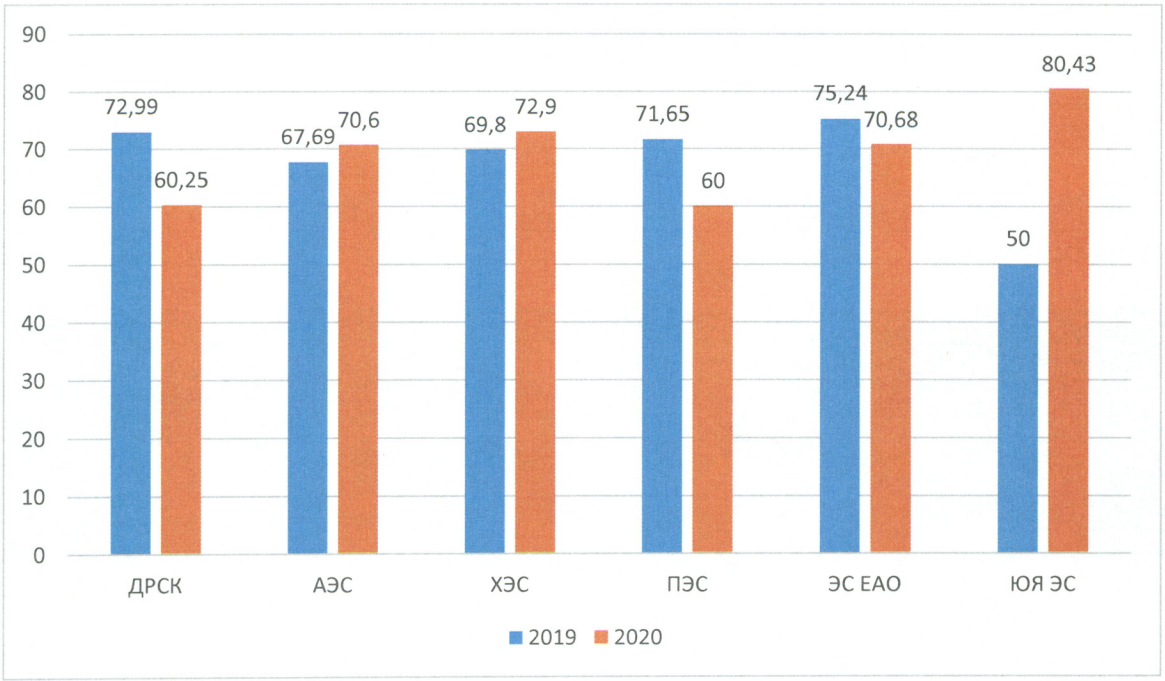
Таблица 12.

	ДРСК	АЭС	ХЭС	ПЭС	ЭС ЕАО	ЮЯ ЭС
Ку	71,9	70,6	72,9	60,0	70,68	80,43

По сравнению с 2019 г в целом по ДРСК наблюдается снижение коэффициента удовлетворенности на 12,7%. Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей в разрезе филиалов представлена на рисунке 9

Динамика изменения уровня удовлетворенности потребителей – физ. лиц услугой по транспорту электроэнергии в разрезе филиалов за 2019-2020 г, %

Рисунок 9



Распределение оценок по параметрам услуги и распределение важности параметров для потребителя в 2020 г отражены в таблице 13

Распределение оценок по параметрам услуги и важности их для потребителя

Таблица 13

	Время ожидания обследования		Срок нормализации напряжения		Компетентность сотрудников		Корректность и дружелюбие		Факт порчи имущества		Качество эл.энергии в данный момент		Кол-во отключений			
	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	оценка	важность	баллы	КУ,%
АмЭС	3,88	4,0	2,25	4,5	3,63	4,5	4,0	4,5	2,5	4,5	3,75	4,5	4,75	4,5	3,53	70,6
ХЭС	3,67	3,92	2,08	5,0	4,25	4,92	4,67	4,58	4,33	5,0	3,42	5,0	3,17	4,67	3,64	72,9
ПЭС	3,0	4,0	2,0	5,0	2,25	5,0	4,25	5,0	3,0	5,0	3,25	5,0	3,25	5,0	3,0	60,0
ЕАО	4,8	4,0	3,0	4,2	3,4	4,2	3,6	4,2	3,0	4,2	3,0	4,2	4,0	4,2	3,53	70,68
ЮЯЭС	3,5	5,0	2,5	5,0	5	5	5	4,5	3,0	5,0	5,0	5,0	4,25	5,0	4,08	80,43
ДРСК	**2,99**	**4,24**	**1,86**	**4,66**	**3,28**	**4,52**	**3,82**	**4,27**	**2,88**	**4,78**	**2,85**	**4,78**	**3,48**	**4,62**	**3,01**	**71,9**

В целом по ДРСК ***самые высокие оценки потребители поставили по параметрам***:

- Корректность и дружелюбие персонала – 3,82
- Количество (частота) аварийных отключений – 3,48
- Профессиональная компетентность персонала – 3,28

Самые низкие оценки по параметрам:

- Длительность ожидания нормализации напряжения – 1,86

- Качество электроснабжения в данный момент – 2,85
- Наличие фактов порчи имущества по причине перепадов напряжения и/или нарушения электроснабжения – 2,88

При этом ***самыми важными параметрами*** для себя лично потребители определили:

- Соответствие качества электроэнергии действующим нормативам – 4,78
- Отсутствие фактов порчи имущества из-за некачественного электроснабжения – 4,78
- Оперативное устранение нарушений – 4,66

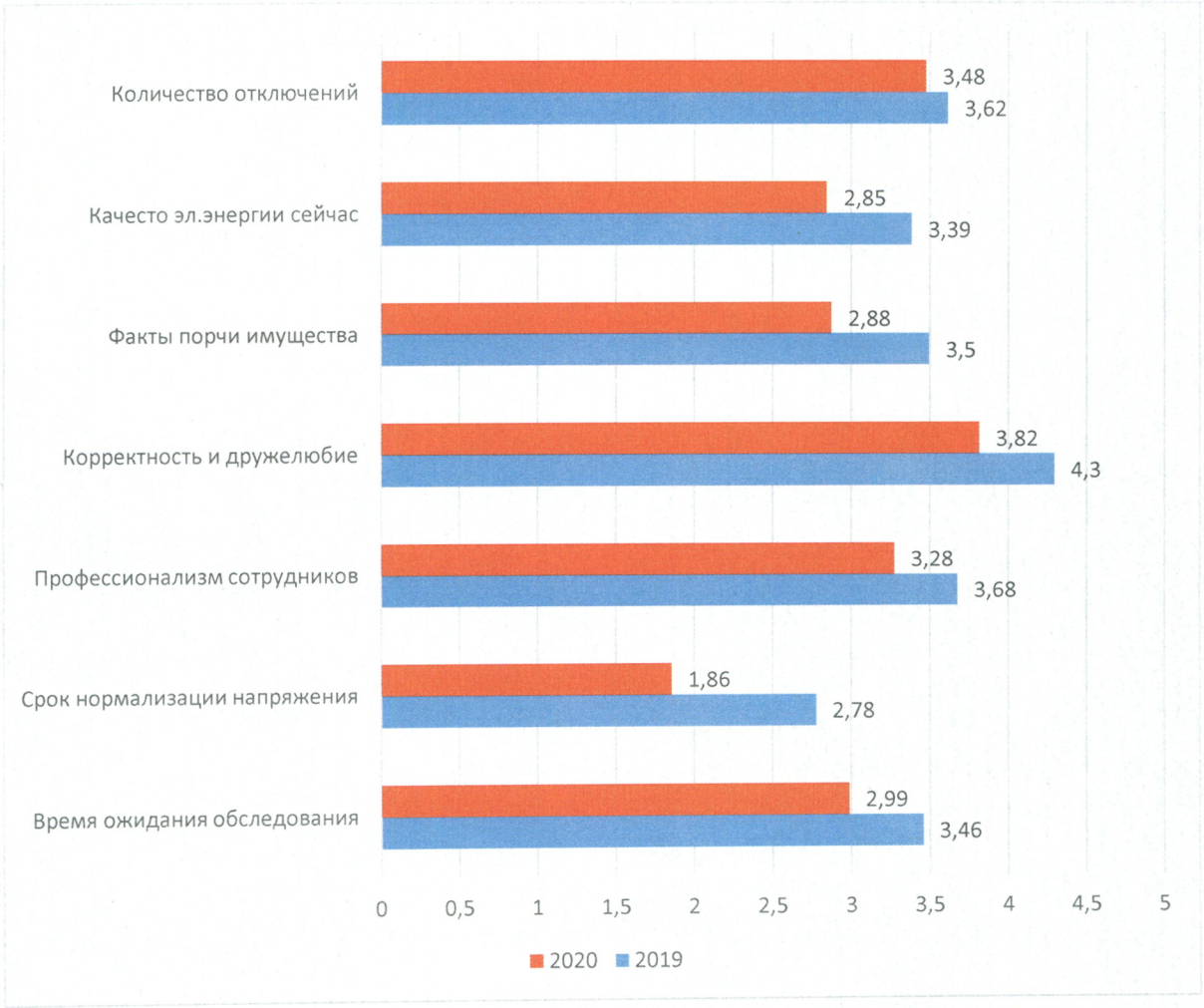
Самый ***неважный для потребителя параметр***:

- Корректность и дружелюбие специалистов - 4,27

Динамика изменения оценок по параметрам в сравнении за 2019 и 2020 г отражены на рисунке 10.

Изменение оценки параметров услуги транспорта электроэнергии потребителями – физическими лицами в сравнении за 2019 и 2020 г

Рисунок 10

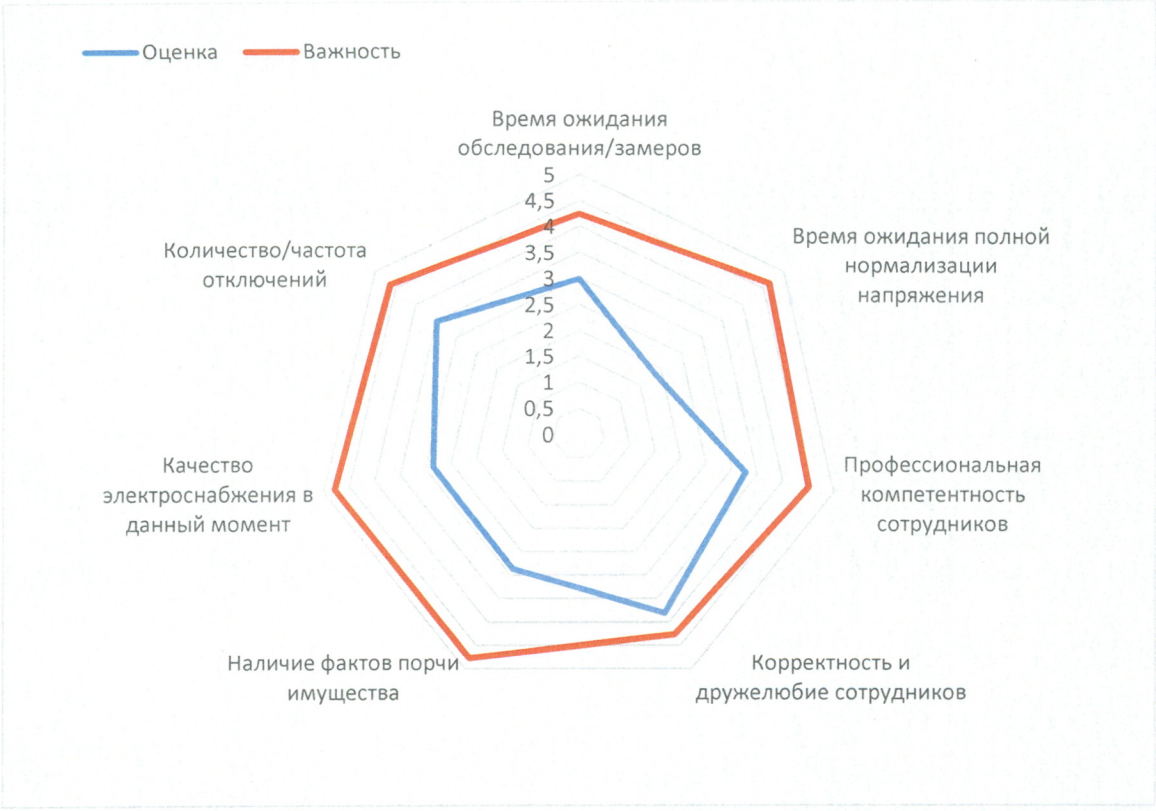


Из рисунка видно, что самое существенное изменение оценки в сторону снижения по сравнению с 2019 г - по параметрам *срок нормализации напряжения* и наличие *фактов порчи имущества* и *качество электроэнергии* на момент опроса. При этом именно эти параметры потребители указали как самые важные для себя.

Динамика соотношения оценки параметров услуги по транспорту электроэнергии и их важности для потребителей – физических лиц отражены на рисунке 11

Соотношение оценки параметров услуги по транспорту электроэнергии и их важности для потребителей-физических лиц в целом по ДРСК

Рисунок 11



Сопоставление значений оценки и важности показывает, что ожидания потребителей не оправданы по всем параметрам услуги, и в большей степени – по параметру время ожидания полной нормализации напряжения. Это подтверждается и комментариями потребителей, оставленными во время опроса. Большая часть из них сообщали, то напряжение не соответствует нормативам и в момент проведения опроса

Комментарии и замечания

В процессе опроса 64% от общего числа опрошенных потребителей оставляли свои комментарии и замечания. Подавляющее большинство комментаторов - 49%, говорили о том, что напряжение по-прежнему не соответствует нормативам, часть отмечали - 12%, что сохраняется проблема с частыми отключениями электроэнергии. Так же потребители говорили о ветхом состоянии сетей, считая их причиной отключений и низкого качества электроэнергии. Таких замечаний было 8%. Удовлетворительную работу специалистов Компании, их корректность и компетентность отметили 14% потребителей из числа тех, кто оставлял комментарии.

3. Взаимодействие с потребителями через контакт-центр

В 2020 г специалистами контакт-центра принято и обработано **26877** обращений, из них
- 26596 по телефону горячей линии, это на 56% больше, чем в 2019 г
- 281 в интернет-приемную на сайте АО «ДРСК», это на 58% больше, чем в 2019 г.

Оформлено электронным документом «Обращение потребителя в контакт-центр АО «ДРСК» 1244 обращения, из них 640 – жалобы и 604 заявки, суммарно на 74% больше, чем в прошлом году. Распределение телефонных обращений по темам и регионам представлено в таблице 14

Распределение звонков по темам и регионам, 2020 г.

Таблица 14

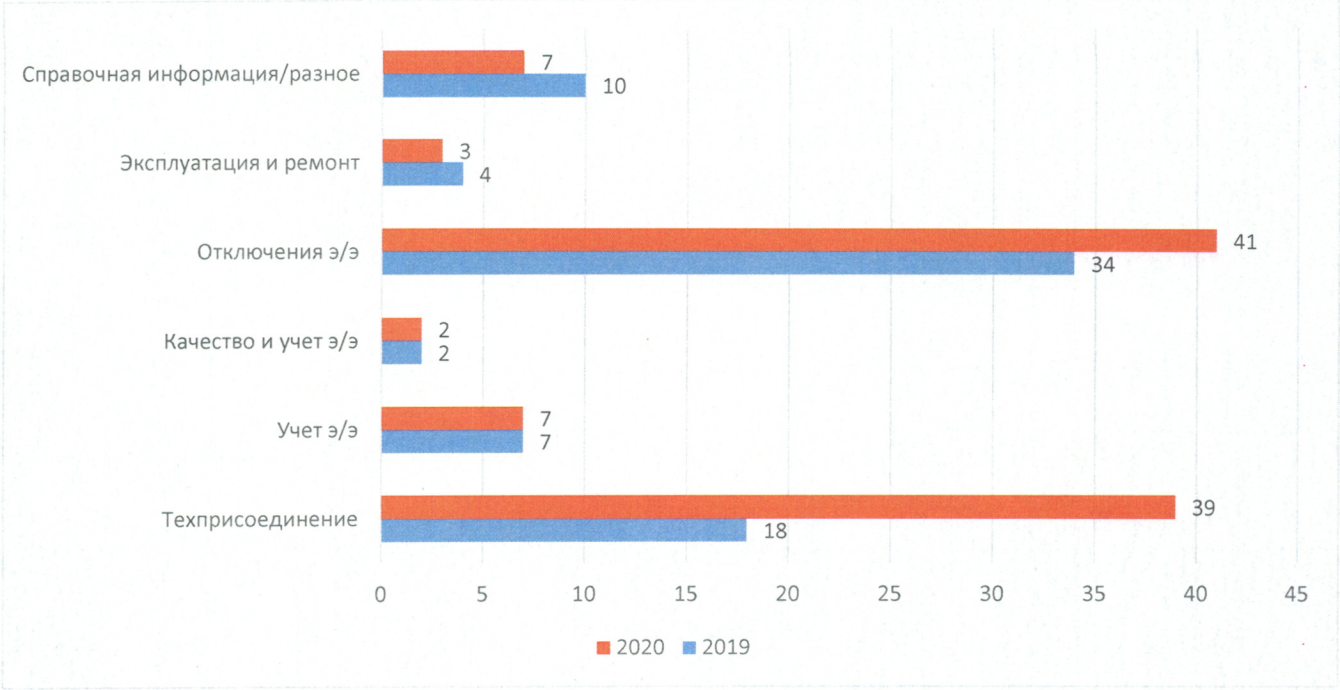
Тематика звонка	**всего**	**Регион**					
		АЭС	**ХЭС**	**ПЭС**	**ЭС ЕАО**	**ЮЯ ЭС**	**неизвестный регион**
Техприсоединения	**10442**	2710	3199	3832	386	62	253
Учет эл.энергии	**1895**	582	365	753	117	18	60
Качество эл.энергии	**449**	36	50	342	11	4	6
Транспорт эл.энергии	**3**	0	1	1	1	0	0
Отключения эл.энергии	**10949**	853	1791	7846	155	202	102
Тарифы	**13**	5	3	2	1	0	2
Кадры	**44**	11	12	10	0	3	8
Эксплуатация и ремонт	**886**	156	174	476	44	18	18
Справочная информация	**1334**	259	293	434	40	23	285
Хищения	**37**	11	8	13	3	1	1
Качество обслуживания	68	10	7	38	4	7	2
Благодарность	**15**	4	0	9	2	0	0
Прочее	**461**	102	120	160	19	4	56
ИТОГО:	**26596**	**4739**	**6023**	**13916**	**783**	**342**	**793**

Из таблицы видно, что наибольшее количество телефонных обращений – 52%, поступает от жителей Приморского края, на втором месте – Хабаровский край (23%), затем Амурская область (18%).

Рейтинг тем, с которыми потребители обращались на горячую линию в динамике за 2019-2020 г отражен на рисунке 12.

Динамика рейтинга тем, с которыми потребители обращались по телефону горячей линии АО «ДРСК» в % от общего количества, 2019-2020 г.

Рисунок 12



Чаще всего потребители обращались на горячую линию АО «ДРСК» по поводу отключений электроэнергии и с вопросами по технологическому присоединению.

Увеличение звонков по технологическому подключению обусловлено введением карантинных мер и запретом на работу офисов, а также с изменением действующего законодательства, согласно которому, заявки на ТПр льготной категории заявителей принимаются только через личный кабинет.

Увеличение количества звонков по поводу отключений электроэнергии связано с неблагоприятными погодными условиями осенью 2020 г.: с тайфунами Майсак и Хайшен на территории Хабаровского и Приморского края, и ледяным дождем в Приморье.

В эти периоды массовых аварийных отключений увеличилось количество потерянных звонков, поступивших на ГЛ ДРСК, но не обработанных оператором. В 2019 г их было 4248, в 2020 они возросли до 20839.

Кроме того, увеличение количества потерянных звонков связано еще и с тем, что в обновленной версии программы Наумен в статистике звонков учитываются и те, которые были потеряны из очереди (уже распределенные на оператора), и те, которые были прерваны по инициативе звонившего потребителя до постановки в очередь.

С целью минимизации потерянных звонков от потребителей в периоды массовых аварийных отключений и на основании приказа ПАО РусГидро №750 от 21.09.2020г., был разработан Регламент взаимодействия и заключен договор между АО «ДРСК» и ПАО «ДЭК» об использования ресурсов контакт-центра ПАО «ДЭК» для приема звонков потребителей в периоды массовых отключений.

Стоит отметить, что среди звонков, поступивших на ГЛ в 2020 г. доля заявок по теме учёт электроэнергии и качество электроэнергии в процентном соотношении не изменилась по сравнению с 2019, однако, в количественном исчислении это заметно разные цифры: заявок по учету электроэнергии (на осмотр приборов учета) в 2019 г было 1216, а в 2020 - 1890, обращений по качеству электроэнергии в 2019 – 385 шт., а в 2020 – 449 шт. В связи с

увеличением жалоб на качество электроэнергии и увеличением количества заявок на осмотр приборов учета, а также с учетом изменений законодательства в части организации коммерческого учета электроэнергии потребителей услуг сетевых организаций, целесообразно обеспечить потребителям, осуществившим подключение к сетям АО «ДРСК», возможность подавать заявки на осмотр приборов учета и жалобы на качество электроэнергии через официальный сайт АО «ДРСК», в личном кабинете на портале «Технологическое присоединение». Это предложение направлено в Управление транспорта и учета электроэнергии.

В целом, в 2020 г в АО «ДРСК» принято 40019 обращений потребителей, в т.ч. 26877 заочно в контакт-центр, 13142 – в филиалы компании. Наибольшее количество обращений связано с вопросами технологического присоединения и аварийными отключениями электроэнергии.

Суммарный коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг по результатам всех опросов **2020 г - 81,07%, в 2019 г – 85,21%**

Задачи на 2021 г.

1. Пересмотреть методику мониторинга и проверки ведения учетных карточек жалоб и обращений в филиалах, обеспечить предоставление отчетов.
2. Совместно с разработчиком доработать программу КЦ Науфон, в части сохранения карточки звонка при осуществлении *исходящих* вызовов, а также интеграцию с 1С Документооборот и электронным журналом диспетчеров
3. Организовать предоставление руководителям СП, филиалов, ИА информации о невыполненных мероприятиях по жалобам потребителей.
4. Провести внеплановые инструктажи (обучение) персонала, ответственного за корректный учет жалоб и обращений потребителей и актуальное отражение выполнения мероприятий в программе 1С Документооборот.

Начальник управления по информационной политике **О.А. Амельченко**

Начальник контакт-центра **Н.Б. Шейкина**

Приложение 1: Список комментариев к опросу потребителей по услуге технологического присоединения, (дословно)

АЭС
Неудобно было документы добавлять в ЛК
Замечания: долго подключали, вместо 6 месяцев- 2 года, объясняли это тем, что надо устанавливать опоры, в итоге подключили на существующую опору, которая стояла с самого начала.
В личном кабинете затруднительно подать заявку, много было вопросов по заполнению заявки. Подключили с задержками, и свет при грозе отключается.
Сады, 18 км Новотроицкого шоссе – август/сентябрь- были частые отключения
Срок по договору был полгода, а подключили через полтора года.
Сроки не соблюдены, подключили примерно через полгода после указанных сроков.
Личный кабинет не доработан, ничего не понятно
Подключили с задержкой примерно на полгода, качество э/э тоже хромает, не было 0 на 1 фазе, потом холодильник перегорел.
Участок подключен, но он пустой еще, не могу оценить качество и надежность э/э!
Все замечательно. все отлично, подключили в срок! без всяких проволочек, молодцы!!!
Все хорошо, подключили в срок.
До сих не подключили, сделайте хотя бы несколько дней рабочих, не дозвониться до вас, и лично никто не принимает, какой личный кабинет, моему отцу 86 лет?
Подключили меня не в срок? пошел на уступки, заключил доп. соглашение. подключили позже на полгода почти, еще я и крайним остался, подали на меня в суд!
Подключали 1,5 года, постоянно продлевали договор.
Молодцы ребята, все хорошо сделали!
Все хорошо, без проблем подключили
Елена есть в ДРСК, в Магдагачах, она вообще молодец, все хорошо объяснила, и сразу все получилась

Не совсем все у вас понятно в ЛК, помогли на горячей линии
Опору установили не совсем ровно.
Периодически отключают – Чигири
С горем пополам разобрались в ЛК, мы старые люди, знакомые и друзья помогали подавать и заполнять заявку, это какой то ужас, ничего не понятно
Частые отключения- г. Свободный
ЕАО
Подключили быстро. Женщина в Николаевке вообще молодец! помогла подать заявку!
Потребитель проставил везде единицы, оставил без комментариев.
По срокам 1, так как судится с ДРСК
Единицу за вашу работу, вы не слышите заявителей, просил не направлять смс на личный номер!
Бывают отключения ээ, Биробиджан
Электрики у нас вообще хорошие! Теплоозерск
Все хорошо, без проблем.
Все выполнили качественно и в срок!
Все хорошо, бывают иногда неполадки с подачей э/э- но сразу позвонишь и все устранят
ХЭС
Все ужасно, долго подключали, постоянно чего-то не было, дергали нас постоянно! Вы лучше делом занимайтесь, а не разговаривайте!
Периодически были отключения и низкое напряжение, пока к другой линии не подключили. п. Эльбан
Все было хорошо, быстро и без проблем
Подключали очень долго, подключали одни, проверяли другие, пломбы ставили третьи, очень неудобно. Пусть бы делала все 1 организация.
Низкое напряжение, Ильинка

Тополево. Проблемы с напряжением - не хватает, персоналу 1, так как чуть в суд не подали, из-за того, что у них НДС изменился, и я задолжал 78 р, но я даже не знал об этом. И по процессу ТПр тоже ничего не рассказали, что и как.
Низкое напряжение в зимнее время по вечерам. Матвеевка
Личный кабинет не удобный, ничего не понятно.
Этап подачи заявки — это просто ужас, самостоятельно очень трудно разобраться, все не понятно, 5 раз подавали заявку, потом постоянно какие-то документы надо было добавлять, а ребята ваши молодцы, все хорошо сделали!
Молодцы все, и Южный РЭС и ХЭС!
Частые отключения. Мичуринское
С. Вознесеновка (Вознесенское) Очень хорошая э/э, ни разу за зиму не было отключений
Тополево, частые отключения до нового года были.
с. Матвеевка, очень плохое качество э/э, летом было высокое напряжение, сейчас очень низкое, перегорело много техники
Плохая обратная связь, если через Личный кабинет подаешь заявку, то трудно подать заявку с первого раза, непонятно много чего, и сайт ваш нечитаемый! Пониженное напряжение есть и скачки напряжение тоже. с. Сосновка, ул. Шоссейная, ориентир д. 42а, 38а
ПЭС
Вы лучше направляйте свои силы на ремонт линий, а не на опросы. Обеспечьте людей частного сектора нормальным электроснабжением, что бы не перемерзало оборудование
Личный кабинет неудобный, не всегда понятно ведется ли работа по заявке, качество электроэнергии ужасное, п. Соловей ключ, компетентность сотрудников средняя
Очень низкое напряжение, скачки напряжения, частые отключения, г. Фокино, система отопления не раз ремонтировалась из за скачков напряжения.
Авдеевка, Кировский р-н, очень довольна, быстро, все понятно
Отключения ежедневно, Большой Камень, низкое напряжения
Ключевое: отключения, напряжение слабое, не работают электроприборы, фаза пропадает, столбы по улице постоянно падают, их недостаточно глубоко закрепляют.

Через сайт очень сложно подавать заявку, особенно прикреплять документы, не удобно, когда нужно прикрепить большой объем
Частые отключения, Андреевка
Больше года выправляли столб, хотя обращались неоднократно
Камень Рыболов, качеством ТПР и э/э довольны
Директор Кириллов В.В. на 10 баллов, очень довольны, а сотрудники, которые занимались ТПР – ужасно.
Частые отключения, Артем, пригород, пора наладить качественное энергоснабжение, ремонтировать ветхие сети, нужна модернизация, увеличивать мощность
Не пользуется э/э в данное время
Задержки из за неудовлетворительной работы Почты России, долгая пересылка
Перепады напряжения, частое отключения, с. Новоникольск
с. Борисовка, за 4 дня до истечения срока ТУ поставили опору и ПУ, не предупредили заранее, угрожали пеней, считает, что можно уведомить заранее, фактически подключили только спустя 1,5 месяца после ТПР
Хасанский район, с. Андреевка, не удобный личный кабинет, особенно странно, что не вижу документы, которые загрузил, не могу сам себя перепроверить
Соловей Ключ, скачет напряжение, частые отключения
Соловей ключ, ужасное качество электроэнергии, ничего не понятно по процессу ТПр
Чернышевка Анучинский р-н, бывает низкое напряжение
Зимой бывает низкое напряжение с. Перевозное и с. Безверхово
Шкотово, частые отключения
Большой Камень, частые отключения
Надеждинский р-н, пос. Новый, плохое качество электроэнергии
Приморский край, Пожарский р-н, с. Федосьевка, раньше были проблемы с отключениями в этом селе, теперь доволен качеством

Иннокентьевка, Лесозаводский городской округ, проблемы с подачей заявки через ЛК, сильно не просто
СНТ Золотая рыбка, напряжение бывает низким, нет нормальной регулировки, Надеждинский р-н, 13 фидер в ужасном состоянии, персонал просто прекрасный, компетенция на 6
ТП устарела, частые отключения, низкое напряжение, Большой Камень
пригород Владивостока, дача, потеряли акт ТПР, персонал не объяснял как восстановить
пос. Раздольное, увеличение мощности. Заплатил пеню, а ТУ на руках не было, договор остался в офисе ДРСК, ТУ не выдали, не знал о сроках, не уведомили об истечении сроков по ТУ. Хорошо было бы если бы уведомляли, предупреждали. Недостаточно информации.
Пришлось бегать между службами, терялись документы из-за отсутствия взаимодействия между структурами внутри ДРСК
Опоры очень неудобно поставили, далеко от участка
Пограничный р-н, с. Богуславка, в ветра, дожди частые отключения
Зимой в вечернее время напряжение падает
Бывают аварийные отключения.
Иногда отключают, когда сильный ветер.
Низкое напряжение в сети, с. Владимиро-Александровское, бывают отключения из-за погодных условий
Начислили пеню, не знал, что нужно уведомить о готовности, все было готово, пришлось платить пеню, считает, что могли бы и предупредить заранее
Частые отключения, перепады напряжения, Надеждинский р-н, СНТ Березка 4, ни один диспетчер не отвечает или отвечают очень грубо
Соловей Ключ. Мы уже собрались к Путину идти, это кошмар какой, постоянно нет света, по полгода валяются заявки в РЭСе, подключают с задержками.
Очень уважаю Вашу компанию, ребята кто подключал- молодцы!
Соловей ключ, постоянно свет отключают и низкое напряжение.
Сети старые, ремонт не производят. Хасанский район, с. Безверхово

Пгт. Пластун, Тернейский район, частые отключения э/э
Перепады напряжения и отключения, не в срок подключили, Октябрьский район, с. Новогеоргиевка
Очень частые отключения. Большой Камень

Приложение 2: Список комментариев к опросу потребителей по услуге транспорта электроэнергии, физлица (дословно)

ПЭС
В течении месяца делали замеры, а потом написали ответ, что да, напряжение низкое, и мы сейчас будем думать, как его улучшить! На этом все, до сих пор ничего не изменилось. Надеждинский район, п. Кипарисово 2, ул. Клубная
180 В на момент заполнения анкеты, в вечернее время еще ниже, с. Петровка, пригород Большого Камня, а так же: старые столбы, которые падают, ветхие сети .
В ночь – повышенное напряжение, 280 В, днем пониженное. Лукьяновка, Новонежино, Анисимовка Шкотовского р-на, со слов сотрудников ДРСК приходит с высоковольтных линий РЖД, решение проблемы - новые трансформаторы или другая линия, не от РЖД
Ветхие сети, нуждается в ремонте ТП. Плодово-Ягодное, Трудовое-2
г Партизанск, ставят новые опоры, напряжение стало лучше, но работы по замене линии еще не завершены
г. Партизанск, меняют опоры в настоящее время, напряжение стало лучше
Екатериновка, Партизанский р-н, все сделали быстро, всем довольна
Летом более или менее нормальное напряжение, а зимой вообще отсутствует, чайники постоянно покупаю- горят. Партизанск
Лучегорск частный сектор, низкое напряжение, особенно вечером, ничего не сделали
Надеждинский район, с. Вольно- Надеждинское: приезжают на замеры в рабочее время, когда нет больших нагрузок. Напряжение все так же скачет, то высокое, то низкое, оборудование старое, ветхие линии, также техники очень много перегорело, за февраль 4 автомата разных перегорело. Грубит персонал.
Напряжение низкое, трансформатор нуждается в замене

Нет напряжения, техника не работает, с. Владимиро-Александровское, ул. Комсомольская, сотрудники вежливы и квалифицированы, реагируют оперативно, но напряжение так и не восстановили, ветхие сети
Отключения э/э из- за непогоды постоянно происходят, очень сильно проседает напряжение. Михайловский район, с. Степное Приморского края
п. Душкино, Находка, низкое напряжение
п. Морской, Надеждинский район. Проблема с напряжением так и не решена.
п. Трудовое, до сих пор напряжение низкое, проблема не решена. Отключения не частые, но длительные, полностью от погоды зависит, если дождь/снег/ветер то света нет
п. Угловое, Артем, СНТ ТОР, низкое напряжение
п. Шмидтовка, Надеждинский район, очень частые отключения э/э 5- 6 раз/ месяц
п. Трудовое, так и сохраняется проблема с низким напряжением, бытовая техника не работает
Партизанск, Углекаменск: скачки напряжения, сейчас вот высокое 245 В, хорошо что хоть реле защиты стоит
Партизанск, низкое напряжение, так никто и не приходил еще
Партизанский район, Авангард, отключения не частые, а вот напряжения нет, не знаем уже куда обращаться
Партизанский район, п. Углекаменск перепады напряжения
Партизанский район, с. Екатериновка, Напряжение скачет в ночное время, до 280 В, даже стабилизатор отключается
Пожарский район, с. Нагорное. Все хорошо, ребята молодцы, проблем с э/э никаких нет!
Кипарисово 2 Клубная 4А, ничего не сделали, напряжение как было, так и осталось низким
пос. Авангард, Партизанский р-н – низкое напряжение и частые отключения
Прохладное, ул. Олимпийская 8, днем теперь повышенное напряжение, перепады напряжения постоянные, ОЗМ отключается постоянно
с Владимиро-Александровское, ничего не сделали, только замеры

с Голубовка, Партизанский р-н, молодцы, все сделали
с. Бельцово, Яковлевский р-н, конец улицы, низкое напряжение, Яблоновский участок - молодцы, те, кто монтировал, а начальник участка Поздняков невежлив и невнимателен, стал работать только после жалоб вышестоящему начальству
с. Владимиро- Александровское, качество до сих пор низкое
с. Владимиро- Александровское, все вместе подали уже в прокуратуру жалобу, так как обращаться в ДРСК бессмысленно и бесполезно!
с. Владимиро- Александровское, очень низкое напряжение, счета приходят в 3 раза больше, а это же не наша вина.
с. Вольно- Надеждинское, неделю назад сгорело отопление из-за перепадов напряжения
с. Голубовка, Партизанский район, из- за некачественного э/э сгорел дом, а до этого еще и куча техники погорела, напряжение низкое, и никто ничего не делает.
с. Ляличи, Михайловский район Приморского проблемы с напряжением
с. Монастырище, Черниговский район, очень низкое напряжение. отключения не частые. и сейчас оповещения в интернете
с. Прохладное, отключения частые, аварийные, длительные, оборудование старое.
с. Прохладное, ул. Новая, ужасно низкое напряжение и очень частые отключения эл.энергии
Скачки напряжения постоянные, с. Прохладное
Сотрудники нормальные, вежливые и квалифицированные, причина всех проблем - в ветхих сетях, постоянно обрывы, нужна замена линии с. Васильевка Партизанского р-на
Тереховка, Надеждинский район, очень низкое напряжение
Уссурийский район, с. Крауновка. Напряжения нет, соседка приходит и просит отключить микроволновку чтобы включить чайник
Фроловка Проблемы и с отключениями, и с напряжением
Халатное отношение к потребителям, каждый раз договаривались на определенный день проведения работ, но никто не приезжал, в итоге приехали когда нас не было дома, и без нашего ведома на территорию на нашу зашли.
Хотелось бы получать информацию по отключениям э/э.

Шкотово, очень низкое напряжение, приборы не работают.
Шкотово, проблема с напряжением
Шкотовский р-н, с. Петровка, сотрудники корректны и компетентны, но напряжение не восстановилось
Шкотовский район, Лукьяновка, напряжение повышенное с 1 декабря, проблему так и не решили
Шкотовский район, Подьяпольск, частые отключения
Шкотовский район, с. Петровка. Напряжение очень низкое, никто не реагирует на жалобы
Шкотовский район, с. Петровка. Напряжение очень низкое. отключения очень частые, 5-6 раз в месяц
Шмидтовка. частые отключения э/э
ХЭС
Амурский район. с. Падали, постоянные проблемы с напряжением, электрики говорят что надо всю линию менять.
Все хорошо, быстро восстановили, и сейчас нет никаких проблем. п. Тополево
Есть перебои напряжения, и частые отключения. с. Виноградовка
Казакевичево (Хабаровский) низкое напряжение
Матвеевка, СНТ Мозайка, очень частые отключения
Напряжение проседает по вечерам периодически. с. Краснознаменка Хабаровский
Низковатое напряжение, из-за погодных условий. с. Сосновка, Хабаровский
Перекос по фазам, повышенное напряжение на 2 фазах. Черная речка
Частые отключения э/э, электрооборудование в аварийном состоянии, электрики говорят чтобы все восстановить надо около 3 млн.рублей, а почему раньше не проводили ремонты, чтобы не доводить до такого состояния. п. Хурба Хабаровский
АЭС
Низкое напряжение, с. Среднебелое, Амурская
Перебои с напряжением так и остались, п. Тыгда, по всей ул. Первомайской сохраняется

ЮЯ ЭС
Летом отключали часто э/э, а зимой очень редко. На жалобу о низком напряжении очень быстро отреагировали и напряжение привели к нормативам. п. Томмот

Приложение 3: Список комментариев к опросу потребителей по услуге транспорта электроэнергии, юр. лица (дословно)

ООО Приморская ГРЭС	Поздно оповещают об отключениях, отключения происходят крайне редко- аварийные Все хорошо с работой с ДРСК, без нареканий.
АО ДГК	Все хорошо. Все устраивает
ООО «Березитовый рудник»	Напряжение ниже заявленного, большие перепады
ОАО СО ЕЭС Приморское РДУ	Не актуальный контакт
ООО «Маслоэкстракционный завод «Амурский»	В летние периоды частые отключения э/э, 2-3 раза в месяц; Пожелание: Обеспечить качественное и надежное электроснабжение