



**Результаты оценки удовлетворенности потребителей ПАО «МОЭСК»
по итогам 2019 года
на основе индекса CSI**

Москва 2020

www.moesk.ru



**Результаты оценки удовлетворенности потребителей ПАО «МОЭСК»
услугой по ТП по итогам 2019 года
на основе индекса CSI**

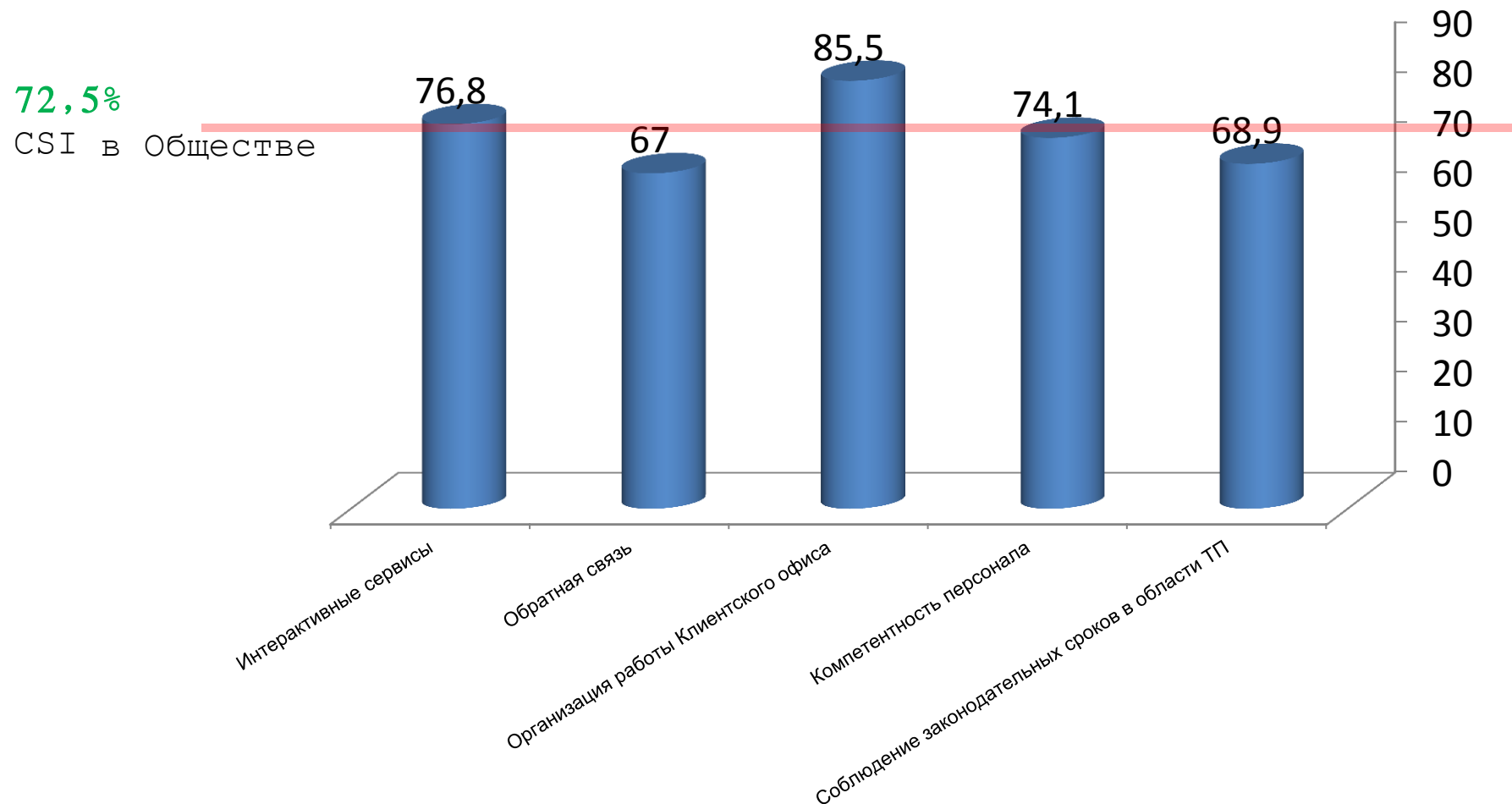
Москва 2020

www.moesk.ru

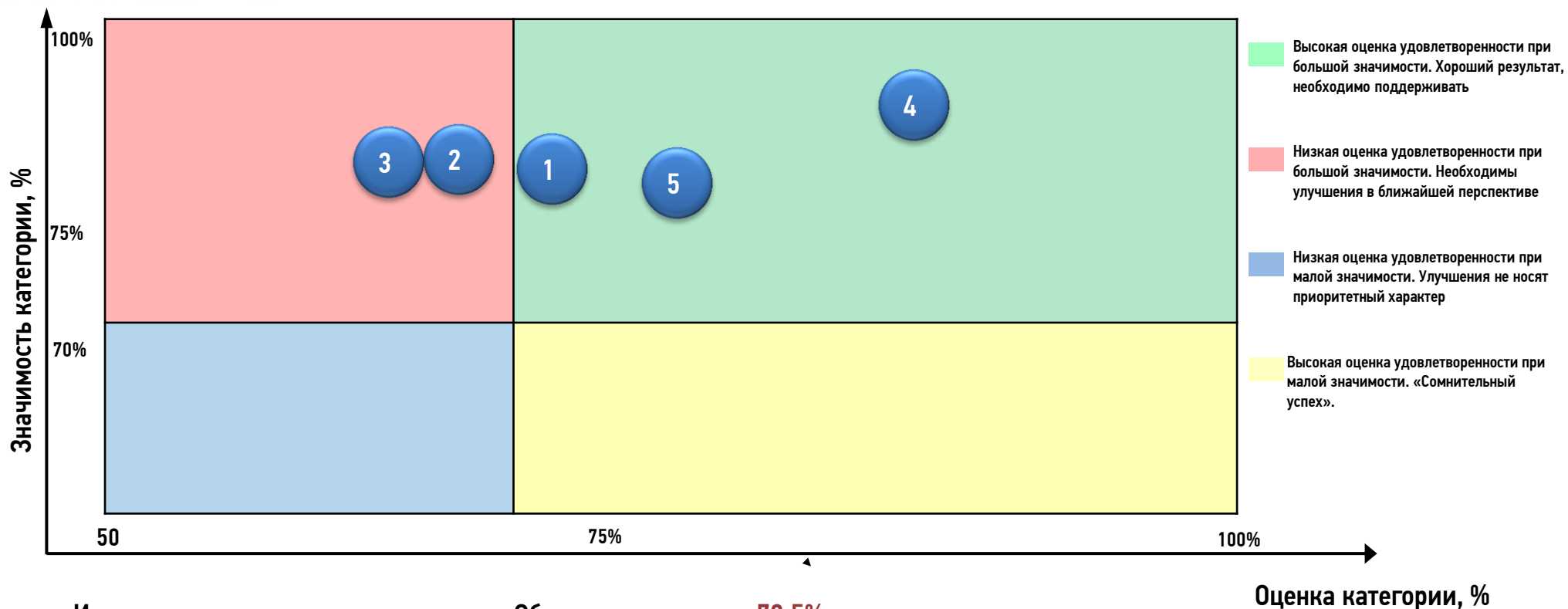
- Оценка удовлетворенности потребителей проводилась в соответствии с Методическими указаниями по оценке удовлетворенности клиентов ПАО «МОЭСК» на основе опроса клиентов (индекс удовлетворенности CSI).
 - ✓ Анкета и формат опроса в 2019 году:
 - ✓ Оценка проводилась по 5 категориям и 34 характеристикам (приложение).
 - ✓ Способы опроса – интерактивная анкета на Портале по технологическому присоединению utp.moesk.ru.
- Опрошены 5221 респондента.
- Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) в Обществе в 2019 г. составил 72,5% (+3,7% относительно 2018 г.).

№ п/п	Категория	Индекс удовлетворенности, %	Размер выборки, чел.
1	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	68,9	486
2	Компетентность персонала	74,1	805
3	Обратная связь	67	759
4	Организация работы Клиентского офиса	85,5	1998
5	Интерактивные сервисы	76,8	1173

Индекс удовлетворенности клиентов Общества по категориям



Результаты опроса потребителей за 2019 г. – ранжирование оценок по категориям



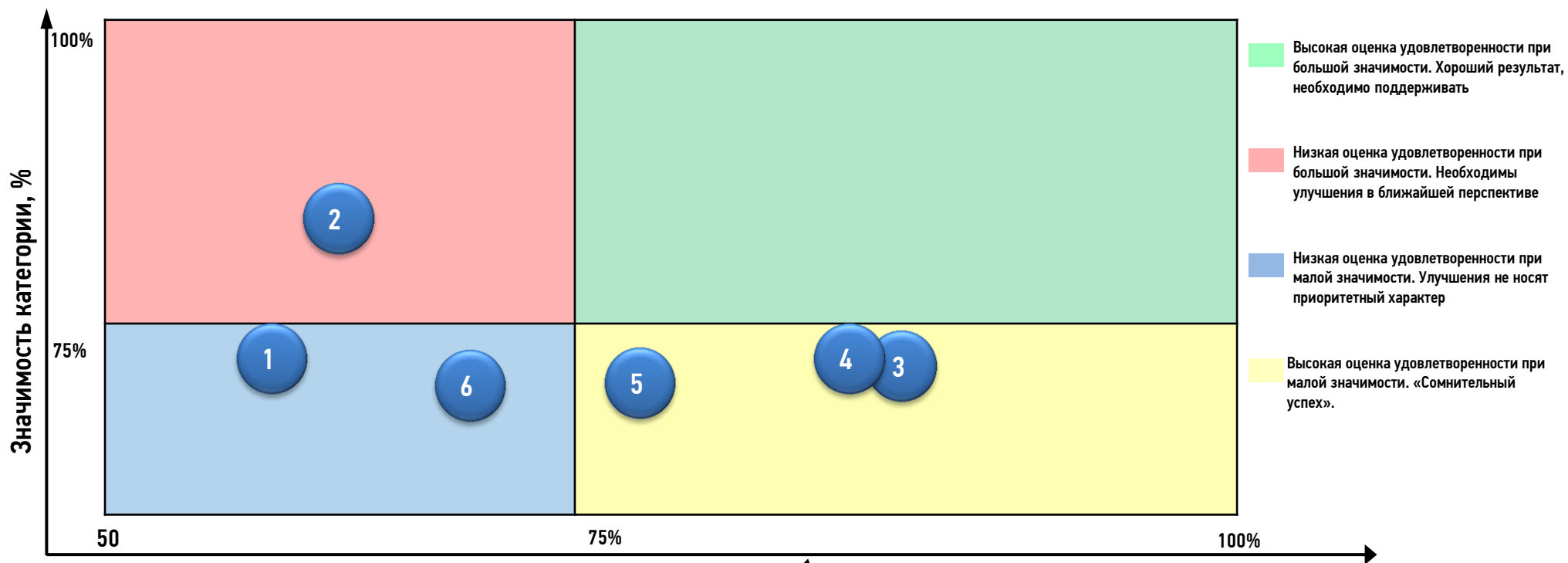
Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **72,5%**.

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Компетентность персонала	76,4	74,1	2,3
2	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	76,8	68,9	0
3	Обратная связь	76,5	67	3,7
4	Организация работы Клиентского офиса	78	85,5	2,4
5	Интерактивные сервисы	75,6	76,8	0,8

Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет 72,5%.

- Положительную динамику имеют все категории – хороший результат.
- «Организация работы Клиентского офиса» – высокая оценка удовлетворенности при большой значимости. Хороший результат, необходимо поддерживать.
- Высокий темп роста наблюдается по оценке категорий «Обратная связь» и «Организация работы Клиентского офиса» – данный результат показывает повышение уровня взаимодействия с клиентами.
- Средний темп роста наблюдается по оценке категорий «Компетентность персонала» и «Интерактивные сервисы».

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Компетентность персонала»



Индекс удовлетворенности по категории **Компетентность персонала 74,1%**.

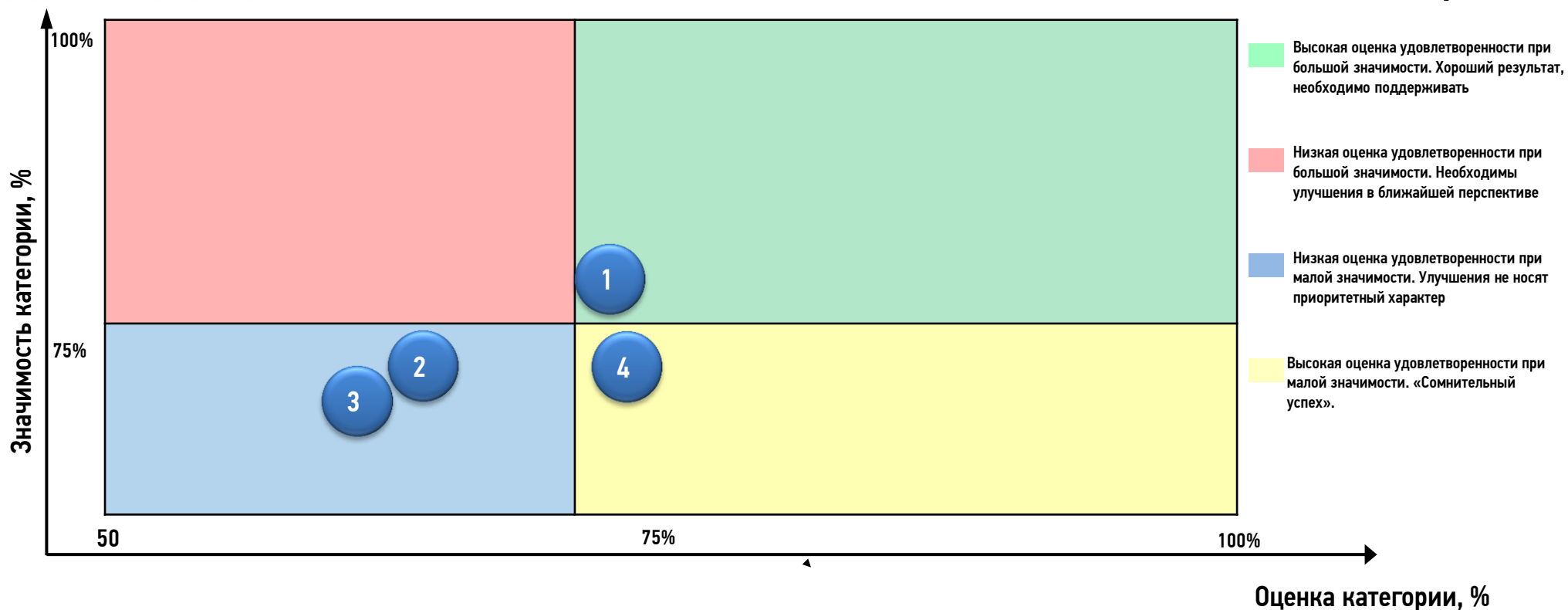
Оценка категории, %

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права)	76,2	64,2	2,2
2	Качество консультаций (письменных, устных)	80,1	67	6,6
3	Стрессоустойчивость/терпеливость персонала в Клиентском офисе	76,1	83,4	0,4
4	Доброжелательность персонала в Клиентском офисе	76,3	83,3	3,5
5	Количество ошибок и опечаток в выданной ПАО «МОЭСК» документации	74,8	75,6	-0,9
6	Приемлемость предлагаемых ПАО «МОЭСК» технических решений	74,8	71,6	0,4

Индекс удовлетворенности в целом по категории Компетентность персонала – 74,1%

- Большинство характеристик имеют положительную динамику при высокой значимости.
- Характеристики «Стрессоустойчивость / терпеливость персонала в клиентском офисе» и «Доброжелательность персонала в клиентском офисе», «Количество ошибок и опечаток в выданной ПАО «МОЭСК» документации» имеют высокую оценку удовлетворенности при высокой значимости показателей – хороший результат, необходимо поддерживать.
- Характеристика «Качество консультаций (письменных, устных)» имеет низкую оценку при высокой значимости, нуждается в улучшениях в ближайшей перспективе.
- Характеристики «Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права)» и «Приемлемость предлагаемых ПАО «МОЭСК» технических решений» имеют среднюю оценку удовлетворенности при средней значимости показателя – хороший результат, необходимо поддерживать.

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Соблюдение законодательных сроков в области ТП»



Индекс удовлетворенности по категории Соблюдение законодательных сроков в области ТП **68,9%**.

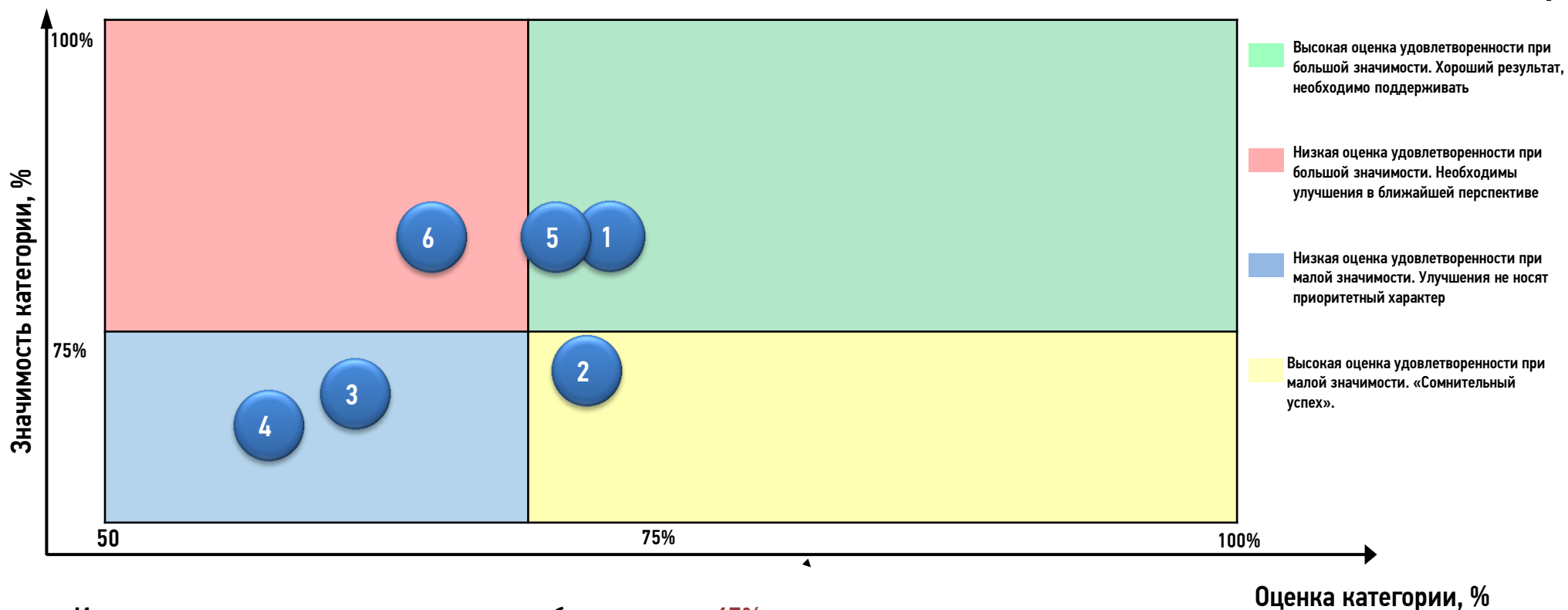
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Срок рассмотрения заявки на ТП	79,3	71,5	-2,3
2	Срок исполнения договора ТП	76,6	64,7	-0,1
3	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП	74,6	66,2	1,5
4	Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП	76,6	73	0,5

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Соблюдение законодательных сроков в области ТП»

Индекс удовлетворенности в целом по категории Соблюдение законодательных сроков в области ТП – 68,9 %

- Характеристики «Срок рассмотрения заявки на ТП» и «Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП» имеют высокую оценку удовлетворенности – хороший результат, необходимо поддерживать.
- Характеристики «Срок исполнения договора ТП» и «Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП» имеют низкую оценку удовлетворенности и нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе.

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Обратная связь»



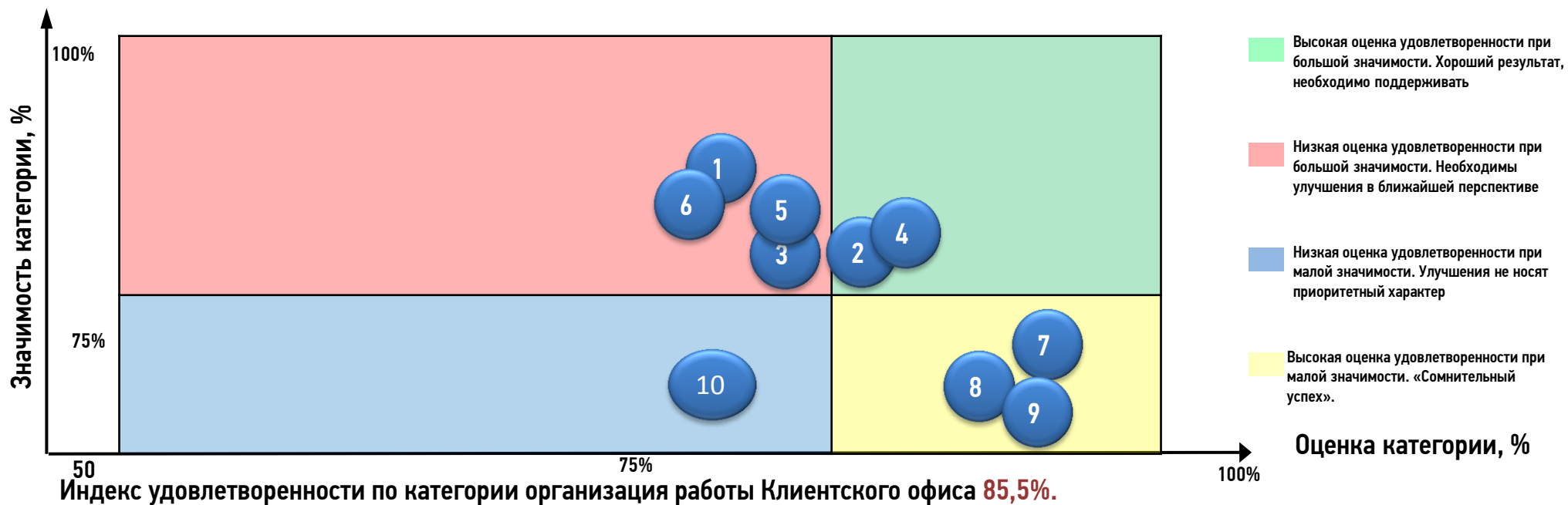
Индекс удовлетворенности по категории обратная связь **67%**.

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Доступность по телефону «Светлая линия» 8-800-700-40-70	79,6	7,3	1,9
2	Работа интернет-приемной ПАО «МОЭСК»	74,8	72,6	-6,4
3	Доступность руководства ПАО «МОЭСК» для взаимодействия с Клиентами	72,8	62,8	6,2
4	Реакция ПАО «МОЭСК» на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами)	73,7	58,7	10,6
5	Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)	79,1	69,6	0,5
6	Оперативность, содержательность ответов на обращения	79	64,4	7,9

Индекс удовлетворенности в целом по категории Обратная связь – 67%

- Характеристики «Доступность по телефону «Светлая линия» 8-800-700-40-70», «Доступность руководства ПАО «МОЭСК» для взаимодействия с Клиентами», «Реакция ПАО «МОЭСК» на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами)», «Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)» имеют большую положительную динамику и высокую оценку при средней значимости – необходимо поддерживать.
- Характеристика «Работа интернет-приемной ПАО «МОЭСК» имеет отрицательную динамику, нуждается в улучшениях
- Характеристика «Оперативность, содержательность ответов на обращения» имеет низкую оценку при высокой значимости, нуждается в улучшениях в ближайшей перспективе.

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Организация работы Клиентского офиса»



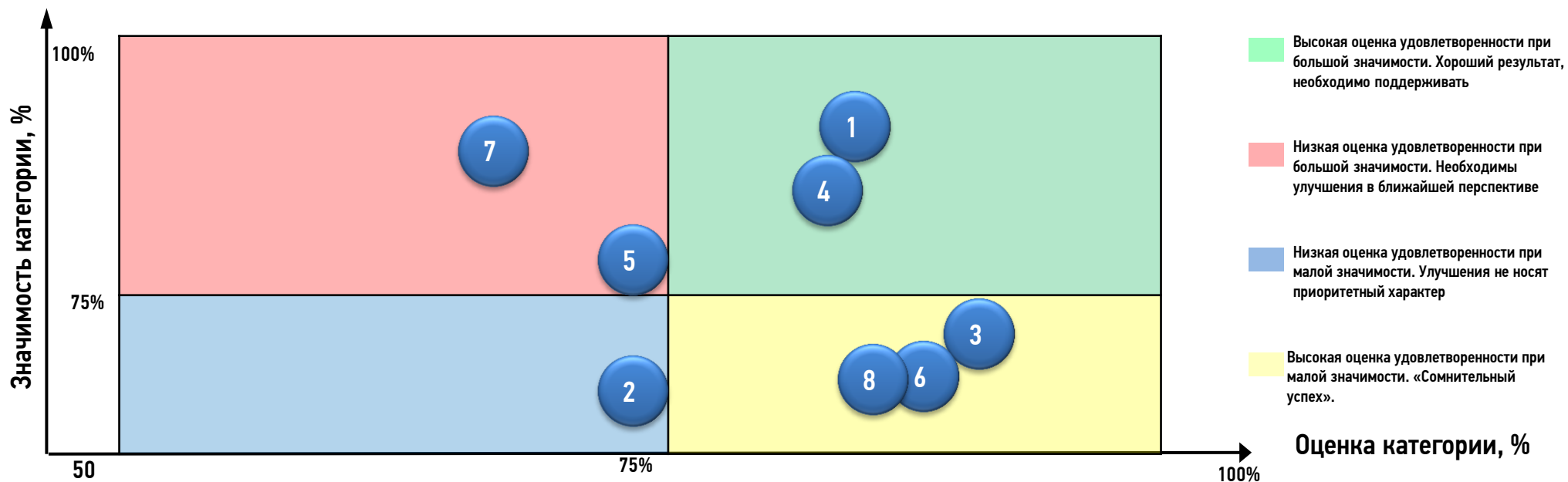
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса	81,4	82,8	7,6
2	Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями	79,5	85,7	2,6
3	Работа системы электронной очереди	79,7	84,5	2,2
4	Информативность стендов Клиентского офиса	80,4	85,9	4,3
5	Часы работы Клиентского офиса	80,2	84,4	3,2
6	Соотношение окон на прием / выдачу документов	81,9	83,3	3,8
7	Внешний вид персонала Клиентского офиса	76,1	90,2	0,9
8	Внешний вид здания, в котором расположен Клиентский офис (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории)	72,8	87,3	-0,3
9	Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора)	72	88,3	-2,9
10	Распространение ПАО «МОЭСК» типовых форм документов	75,7	83,4	1,6

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Организация работы Клиентского офиса»

Индекс удовлетворенности в целом по категории Организация работы клиентского офиса – 85,5 %

- Все характеристики категории «Организация работы клиентского офиса», имеют среднюю оценку удовлетворенности и среднюю значимость, что отражается на относительно большой динамике показателя в целом – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Интерактивные сервисы»



Индекс удовлетворенности по категории Интерактивные сервисы **76,8%**.

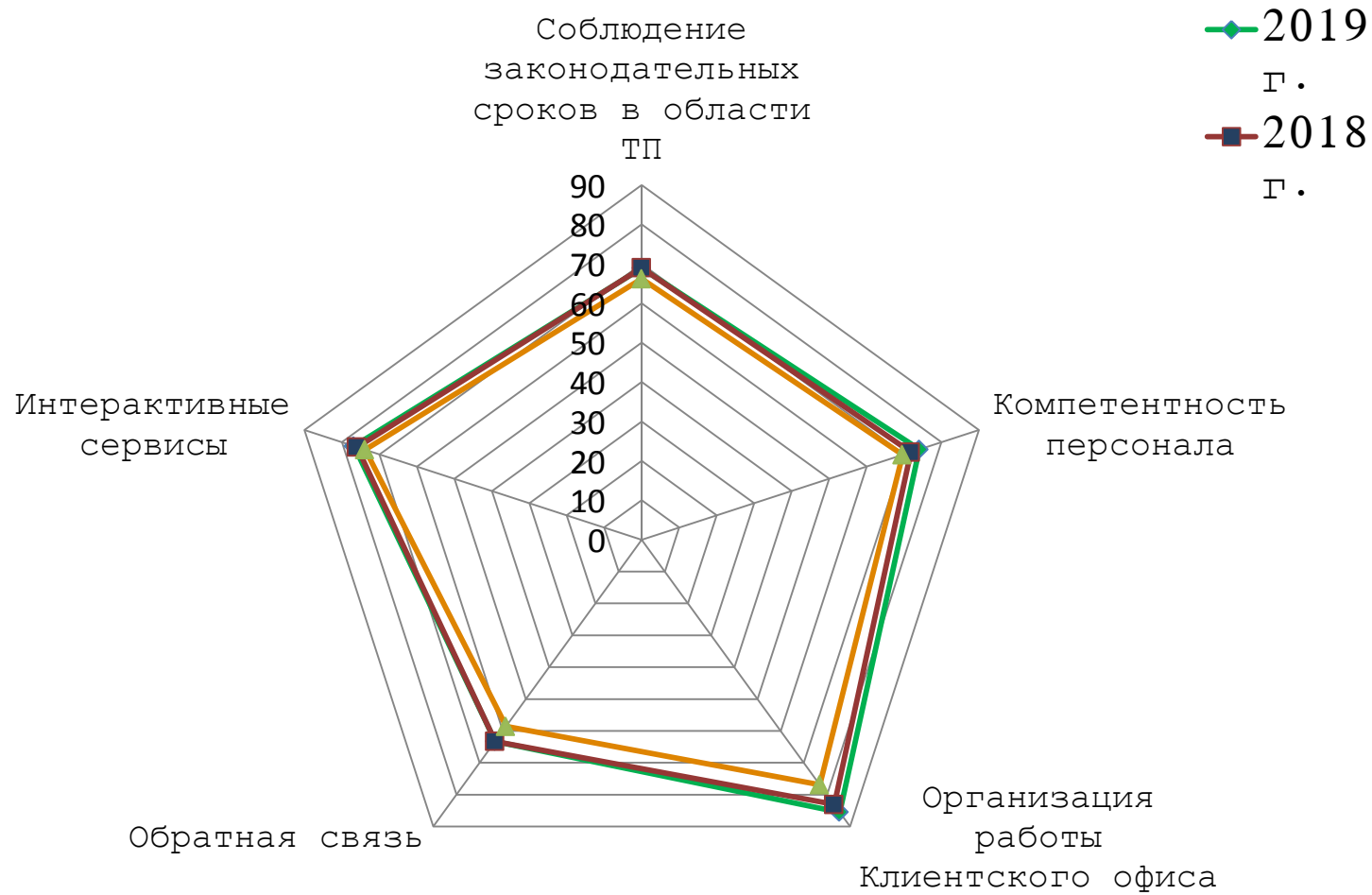
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Удобство подачи заявок, обращений в Личном кабинете	80,7	78,1	1,2
2	Простота и понятность использования электронной подписи документов (электронного документооборота)	70,9	75	1,5
3	Удобство, практичность использования онлайн оплаты	74,1	82,5	2,5
4	Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету	78,6	77,5	-0,8
5	Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП	75,8	74,4	2,8
6	Эстетичность и эргономичность (комфортность в использовании) интерфейсов сайта	72,2	79,1	1,1
7	Информативность этапов исполнения заявки, а также необходимых действий заявителя	80,5	69	-0,9
8	Простота использования и информативность Калькулятора стоимости ТП	72,2	79	-1,4

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Интерактивные сервисы»

Индекс удовлетворенности в целом по категории Интерактивные сервисы 76,8 %

- Категория «Интерактивные сервисы» получила общую оценку удовлетворенности выше средней – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Характеристики «Удобство, практичность использования онлайн оплаты», «Эстетичность и эргономичность (комфортность в использовании) интерфейсов сайта», «Простота использования и информативность Калькулятора стоимости ТП» имеют высокую оценку при высокой динамике – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Характеристики «Удобство подачи заявок, обращений в Личном кабинете» и Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету» имеют высокую оценку при высокой значимости – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Характеристики «Простота и понятность использования электронной подписи документов (электронного документооборота)», «Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП», имеют низкую оценку при средней значимости и положительной динамике – нуждаются в улучшениях.
- Характеристика «Информативность этапов исполнения заявки, а также необходимых действий заявителя» имеет отрицательную динамику – необходимы изменения в ближайшей перспективе

Сравнительный анализ оценки удовлетворенности потребителей услугой по ТП за период 2017-2019 гг.



Категория	2018 г.	2019 г.	Сравнительный анализ
Соблюдение законодательных сроков в области ТП	69	68,9	Снижение на 0,1% в 2019 г.
Компетентность персонала	71,8	74,1	Повышение на 2,3% в 2019 г.
Организация работы Клиентского офиса	83,1	85,5	Повышение на 2,4% в 2019 г.
Обратная связь	63,3	67	Повышение на 3,7% в 2019 г.
Интерактивные сервисы	76	76,8	Повышение на 0,8% в 2019 г.

Удовлетворенность потребителей услугой по ТП в Обществе за последний год увеличилась с **69,9%** до **72,5%** – небольшой рост.

Количество обработанных анкет по Обществу в среднем на одном уровне по сравнению с прошлыми периодами:

- в **2018** г. – **5221** шт.
- в **2018** г. – **2161** шт.
- в **2017** г. – **2364** шт.

Положительную динамику имеют все категории – хороший результат.

По характеристикам, у которых высокие показатели значимости, низкие оценки и отрицательная динамика – необходимы улучшения в ближайшей перспективе.

Характеристики со средними оценками и положительной динамикой – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.

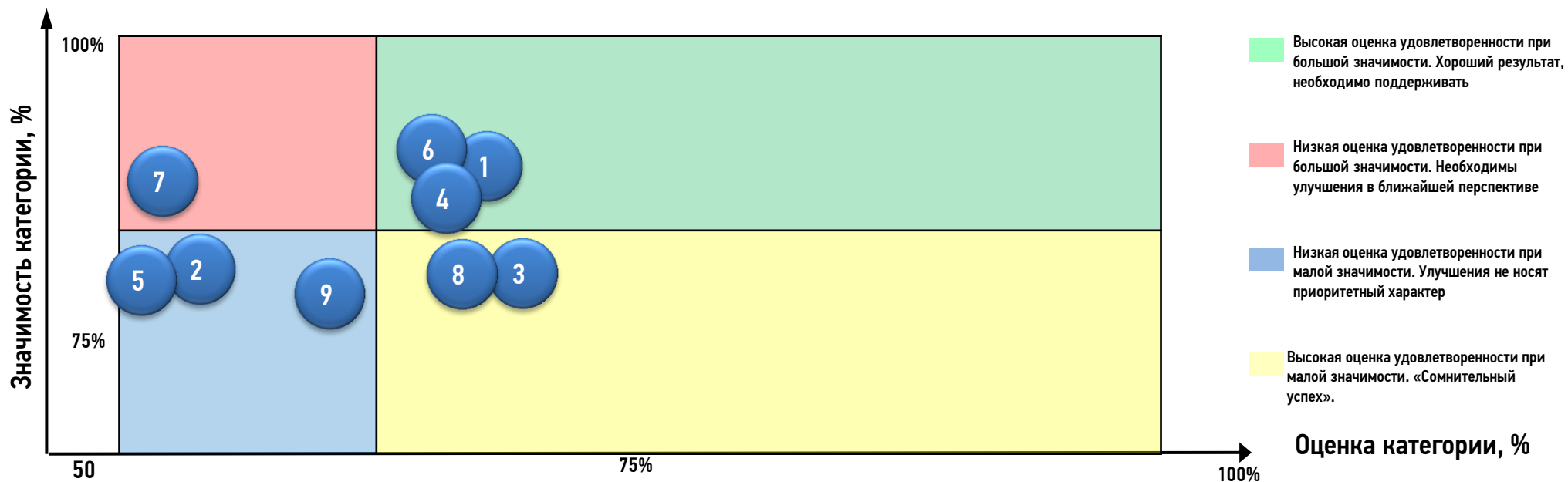


**Результаты оценки удовлетворенности потребителей ПАО «МОЭСК»
услугой по передаче электрической энергии
по итогам 2018 года
на основе индекса CSI**

Москва 2020

www.moesk.ru

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Передача электрической энергии»



Индекс удовлетворенности по категории организация работы Передача электрической энергии 63,6%

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии (заполняется в случае прохождения процедуры заключения данного договора)	88,4	71,9	6,4
2	Частота внеплановых аварийных отключений в сетях ПАО «МОЭСК»	85,2	55,4	0,8
3	Соблюдение в электрических сетях ПАО «МОЭСК» нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013	86	72,3	6,8
4	Технический уровень и состояние электросетевых объектов ПАО «МОЭСК»	86,4	69,9	2,2
5	Информирование со стороны ПАО «МОЭСК» потребителя о плановых/внеплановых отключениях (SMS, email подписка)	86,1	51,6	6
6	Соблюдение сроков восстановления электроснабжения при плановых/внеплановых отключениях	88,8	66,7	4,4
7	Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам	87,4	54,5	3
8	Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте ПАО «МОЭСК»	85,9	69	1,6
9	Качество оказания дополнительных услуг (монтаж/замена приборов учета, техническое обслуживание и ремонт сетей и пр.)	82,9	60,7	1,4

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Передача электрической энергии»

Индекс удовлетворенности в целом по категории Передача электрической энергии 63,6 %

- Положительную динамику имеют все категории – хороший результат.
- Характеристики «Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии», «Соблюдение в электрических сетях ПАО «МОЭСК» нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013», «Технический уровень и состояние электросетевых объектов ПАО «МОЭСК», «Соблюдение сроков восстановления электроснабжения при плановых/внеплановых отключениях», «Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте ПАО «МОЭСК» имеют высокую оценку при высокой и средней значимости, а также положительную динамику – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Характеристики «Частота внеплановых аварийных отключений в сетях ПАО «МОЭСК», «Информирование со стороны ПАО «МОЭСК» потребителя о плановых/внеплановых отключениях», «Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам», «Качество оказания дополнительных услуг (монтаж/замена приборов учета, техническое обслуживание и ремонт сетей и пр.» - показатели нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе.

Спасибо за внимание!

Сформированный перечень категорий и характеристик для оценки

Категория	Характеристики категории (Факторы оценки)
1. Соблюдение законодательных сроков в области ТП	1. Срок рассмотрения заявки на ТП 2. Срок исполнения договора ТП 3. Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП 4. Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП
2. Компетентность персонала	1. Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права) 2. Качество консультаций (письменных, устных) 3. Стрессоустойчивость / терпеливость персонала в Клиентском офисе 4. Доброжелательность персонала в Клиентском офисе 5. Количество ошибок и опечаток в выданной ПАО «МОЭСК» документации 6. Приемлемость предлагаемых ПАО «МОЭСК» технических решений
3. Организация работы Клиентского офиса	1. Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса 2. Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями 3. Работа системы электронной очереди 4. Информативность стендов Клиентского офиса 5. Часы работы Клиентского офиса 6. Соотношение окон на прием / выдачу документов 7. Внешний вид персонала Клиентского офиса 8. Внешний вид здания, в котором расположен Клиентский офис (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории) 9. Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора) 10. Распространение ПАО «МОЭСК» типовых форм документов

Сформированный перечень категорий и характеристик для оценки

Категория	Характеристики категории (Факторы оценки)
4. Обратная связь	1. Доступность по телефону «Светлая линия» 8-800-700-40-70 2. Доступность руководства ПАО «МОЭСК» для взаимодействия с Клиентами 3. Реакция ПАО «МОЭСК» на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами) 4. Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам) 5. Оперативность, содержательность ответов на обращения
5. Интерактивные сервисы	1. Удобство подачи заявок, обращений в Личном кабинете 2. Простота и понятность использования электронной подписи документов (электронного документооборота) 3. Удобство, практичность использования онлайн оплаты 4. Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету 5. Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП 6. Эстетичность и эргономичность (комфортность в использовании) интерфейсов сайта 7. Информативность этапов исполнения заявки, а также необходимых действий заявителя 8. Простота использования и информативность Калькулятора стоимости ТП
6. Передача электрической энергии	1. Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии (заполняется в случае прохождения процедуры заключения данного договора) 2. Частота внеплановых аварийных отключений в сетях ПАО «МОЭСК» 3. Соблюдение в электрических сетях ПАО «МОЭСК» нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013 4. Технический уровень и состояние электросетевых объектов ПАО «МОЭСК» 5. Информирование со стороны ПАО «МОЭСК» потребителя о плановых/внеплановых отключениях (SMS, email подписка) 6. Соблюдение сроков восстановления электроснабжения при плановых/внеплановых отключениях 7. Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам 8. Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте ПАО «МОЭСК» 9. Качество оказания дополнительных услуг (монтаж/замена приборов учета, техническое обслуживание и ремонт сетей и пр.)