



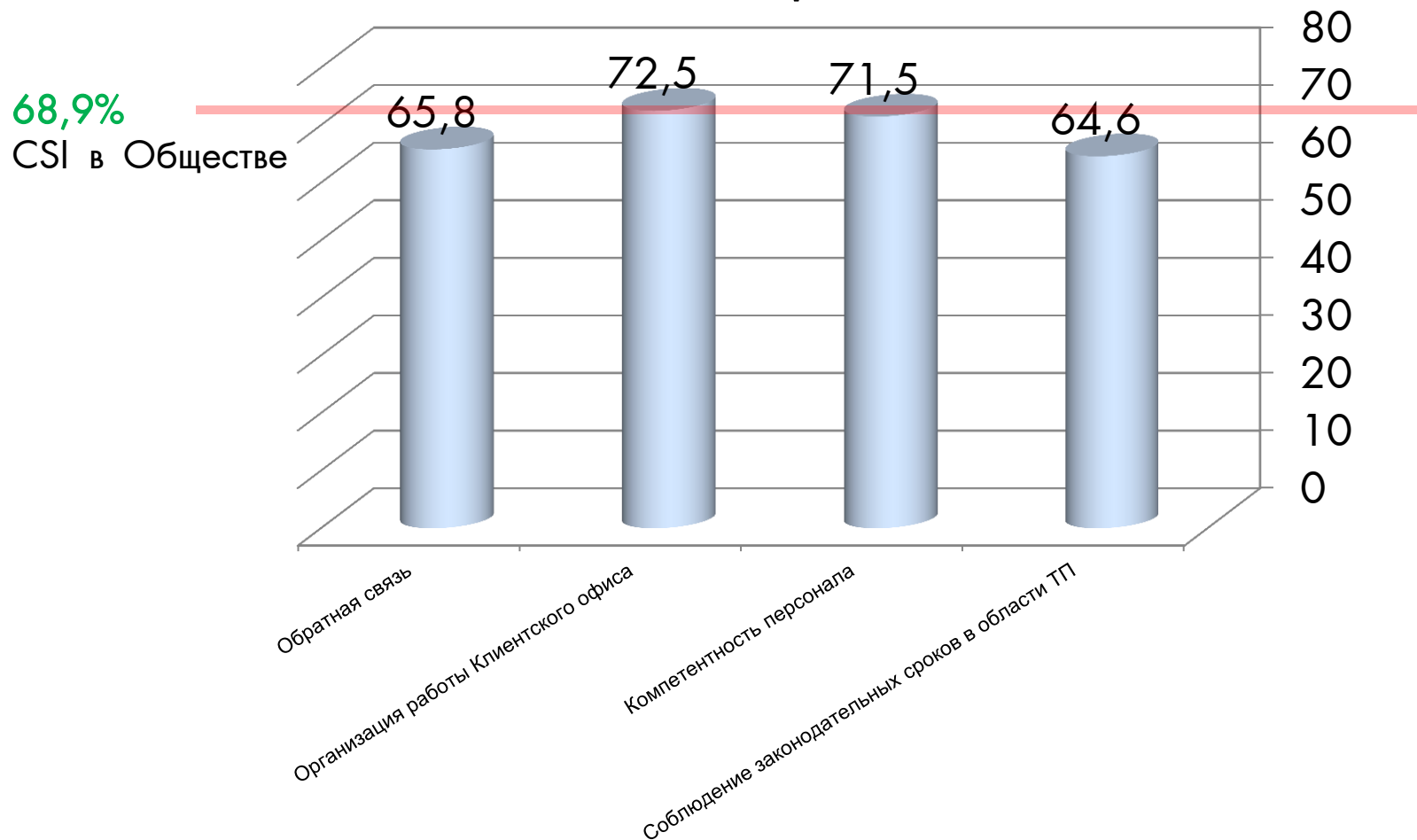
МОЭСК

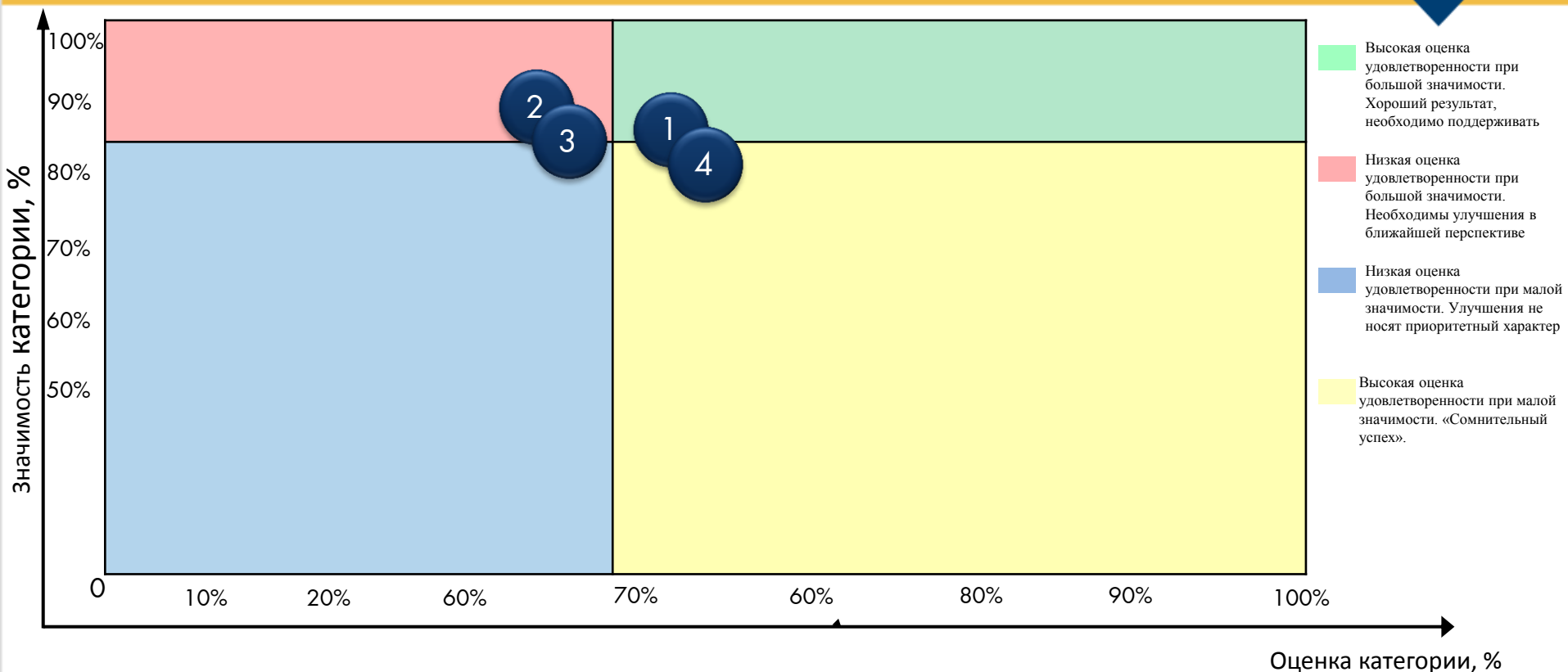
*Публичное акционерное общество
"Московская объединенная
электросетевая компания"*

Результаты оценки удовлетворенности
потребителей ПАО «МОЭСК» услугой по
ТП
по итогам 2016 года
на основе индекса CSI

- ❑ Оценка удовлетворенности потребителей проводилась в соответствии с Методикой оценки удовлетворенности клиентов ПАО «МОЭСК» услугой по ТП (утв. приказом от 02.12.2016 № 1407 «Об оценке уровня удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг»).
- ❑ Анкета и формат опроса в 2016 году:
 - Оценка проводилась по 4 категориям и 27 характеристикам (приложение).
 - Каждый месяц проводился опрос по одной из категорий (с возможностью полного анкетирования).
 - Опрос проводился только в форме электронного анкетирования на Портале по технологическим присоединениям utr.moesk.ru.
- ❑ **Опрошены 3872 респондента.**
- ❑ **Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) в Обществе в 2016 году составил 68,9% (+8,0% относительно 2015 г.).**

№ п/п	Категория	Индекс удовлетворенности, %	Количество респондентов, чел.
1	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	64,6	1712
2	Компетентность персонала	71,5	1862
3	Обратная связь	65,8	1843
4	Организация работы Клиентского офиса	72,5	1437

Индекс удовлетворенности клиентов Общества
по категориям

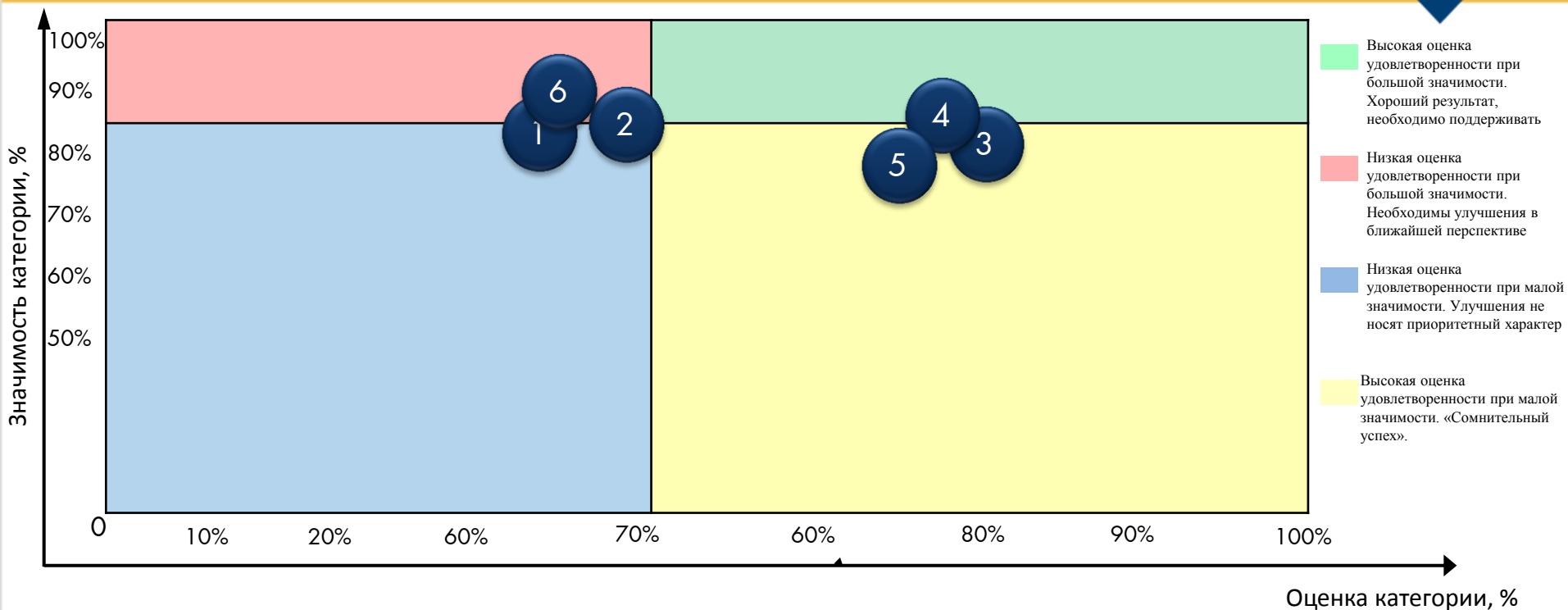


Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **68,9%**.

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Компетентность персонала	86,7	71,5	+7,3
2	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	88,1	64,6	+11,3
3	Обратная связь	87,8	65,8	+10,7
4	Организация работы Клиентского офиса	77,4	72,5	+2,4

Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **68,9%**.

- Все категории имеют положительную динамику, в особенности «Соблюдение законодательных сроков в области ТП» и «Обратная связь».
- Категории «Компетентность персонала» и «Организация работы Клиентского офиса» имеют высокую оценку удовлетворенности при высокой значимости показателей – хороший результат, необходимо поддерживать.
- Категории «Соблюдение законодательных сроков в области ТП» и «Обратная связь» являются наиболее значимыми и нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе, необходимо продолжать поддерживать положительную динамику оценки.

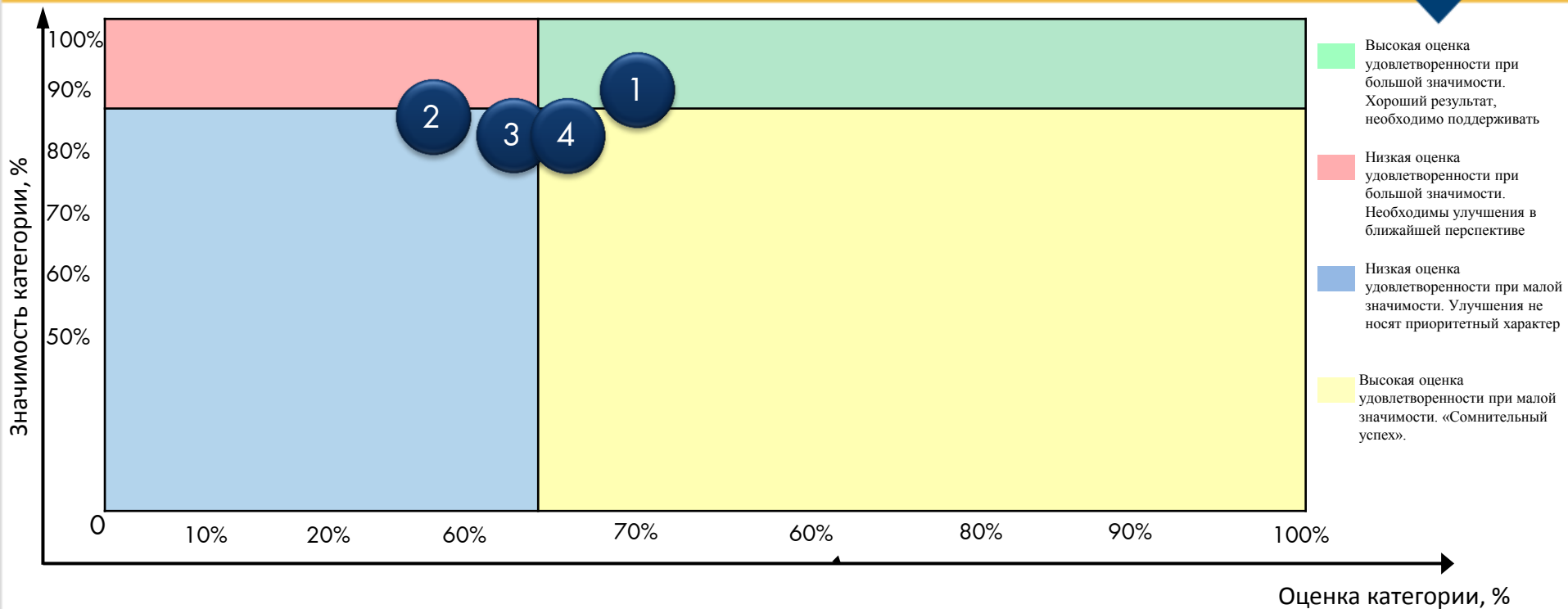


Индекс удовлетворенности в целом по категории **Компетентность персонала 71,5%**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права).	86,2	64,0	+5,6
2	Качество консультаций (письменных, устных)	87,2	67,4	+8,6
3	Стрессоустойчивость / терпеливость персонала в Клиентском офисе	86,9	80,8	+3,1
4	Доброжелательность персонала в Клиентском офисе	87,6	80,5	+3,2
5	Количество ошибок и опечаток в выданной ПАО «МОЭСК» документации	82,7	72,5	+13,2
6	Приемлемость предлагаемых ПАО «МОЭСК» технических решений	89,6	64,2	+10,1

Индекс удовлетворенности в целом по категории **Компетентность персонала** - **71,5%**

- Все характеристики имеют большую положительную динамику.
- Характеристики «Стрессоустойчивость / терпеливость персонала в клиентском офисе» и «Доброжелательность персонала в клиентском офисе» имеют высокую оценку удовлетворенности при высокой значимости показателей – хороший результат, необходимо поддерживать.
- Характеристики «Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы» и «Приемлемость предлагаемых технических решений» нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе, необходимо продолжать поддерживать положительную динамику оценки.

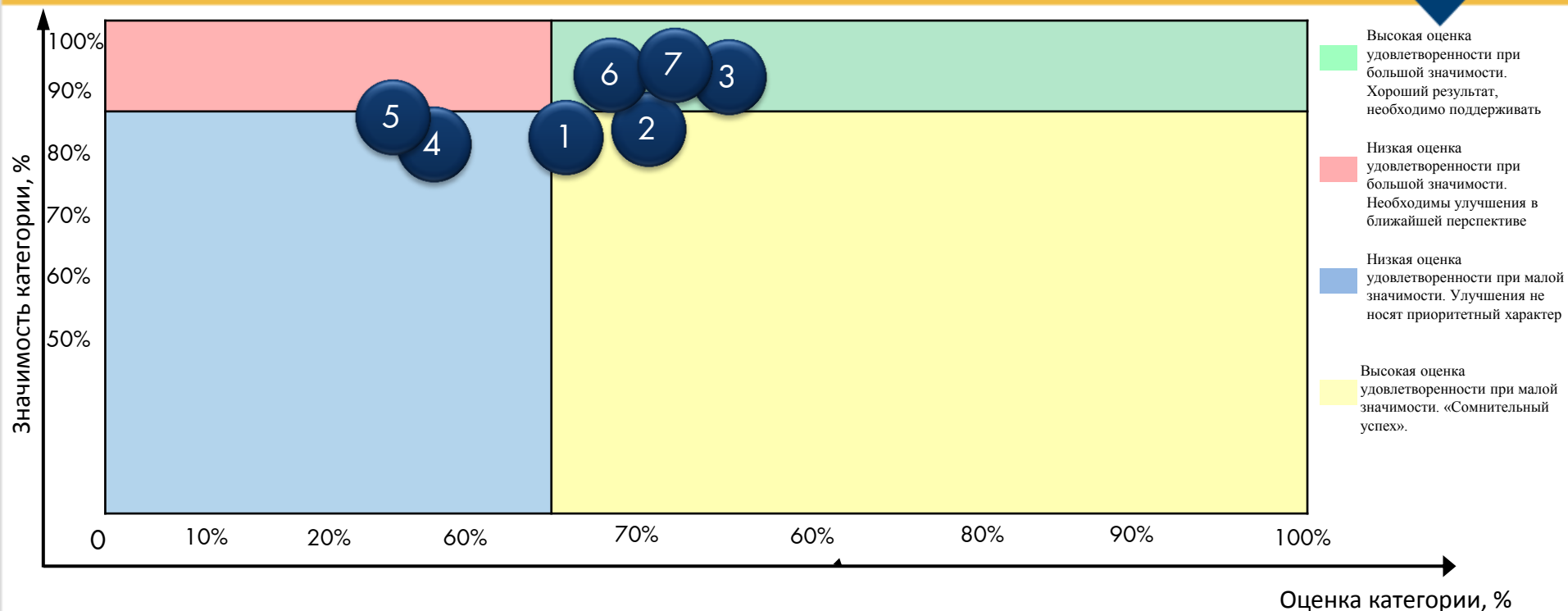


Индекс удовлетворенности в целом по категории **Соблюдение законодательных сроков в обл. ТП – 64,6 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Срок рассмотрения заявки на ТП	91,2	70,9	+6,1
2	Срок исполнения договора ТП	88,3	56,9	+13,0
3	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП	83,2	63,7	+17,8
4	Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП	89,8	66,9	+8,7

Индекс удовлетворенности в целом по категории Соблюдение законодательных сроков в обл. ТП – 64,6 %

- Все характеристики имеют большую положительную динамику.
- Характеристики «Срок рассмотрения заявки на ТП», «Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП» имеют высокую оценку удовлетворенности при высокой значимости показателей – хороший результат, необходимо поддерживать.
- Характеристика «Срок исполнения договора ТП» имеет низкую оценку удовлетворенности при большой значимости - нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе, необходимо продолжать поддерживать положительную динамику оценки.

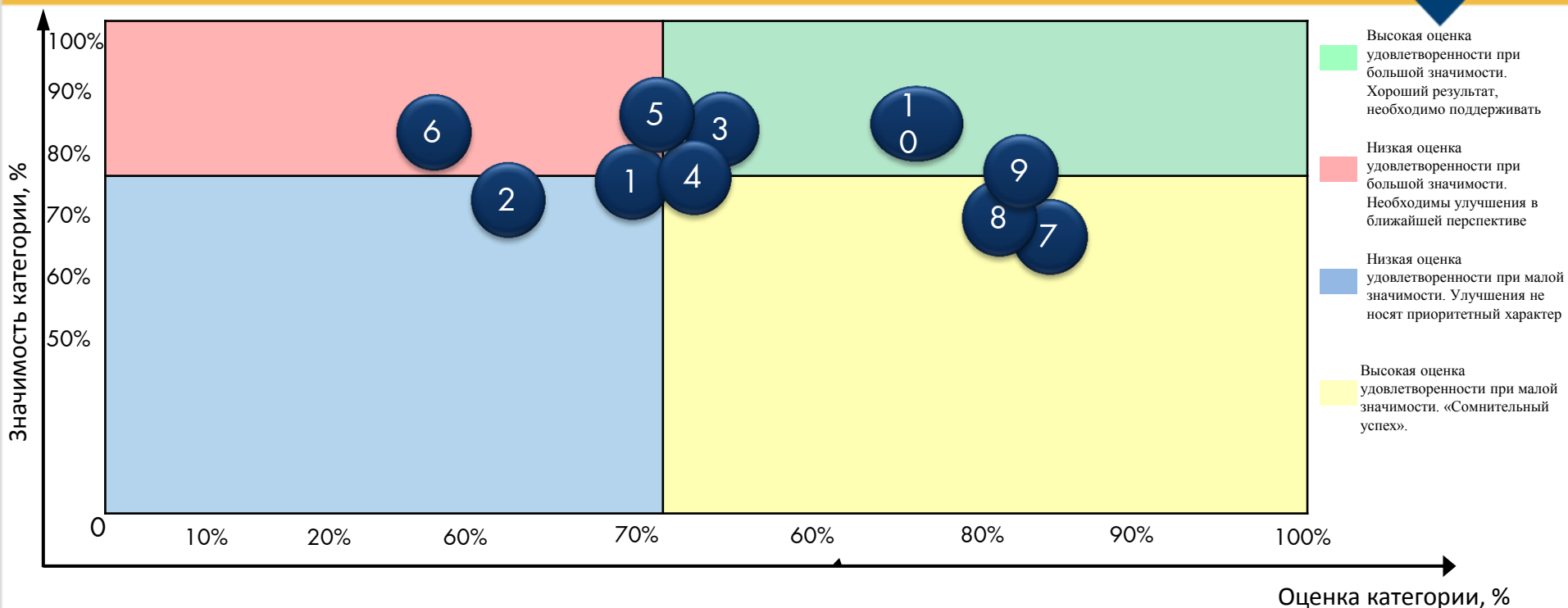


Индекс удовлетворенности в целом по категории **Обратная связь 65,8 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Доступность по телефону ЕИСЦ «Светлая линия»	84,6	66,9	+13,2
2	Работа интернет-приемной ПАО «МОЭСК»	85,7	72,5	+8,5
3	Работа личного кабинета на интернет-портале по технологическим присоединениям ПАО «МОЭСК»	90,3	75,0	+4,4
4	Доступность руководства ПАО «МОЭСК» для взаимодействия с Клиентами	85,3	53,7	+10,9
5	Реакция ПАО «МОЭСК» на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами)	85,9	48,1	+12,9
6	Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)	91,4	69,0	+13,7
7	Информативность сайта/ интернет-портала по технологическим присоединениям ПАО «МОЭСК»	91,6	73,9	+4,5

Индекс удовлетворенности в целом по категории Обратная связь - 65,8 %

- ❑ Характеристики «Доступность по телефону ЕИСЦ «Светлая линия»», «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 высокие показатели положительной динамики – необходимо поддерживать.
- ❑ Характеристики «Работа интернет-приемной», «Работа личного кабинета на интернет-портале по технологическим присоединениям» и «Информативность сайта / интернет-портала по технологическим присоединениям» имеют высокую оценку удовлетворенности при высокой значимости показателей, а также положительную динамику – хороший результат, необходимо поддерживать.
- ❑ Характеристики «Доступность руководства ПАО «МОЭСК» для взаимодействия с Клиентами», «Реакция ПАО «МОЭСК» на письменные жалобы» имеют низкую оценку удовлетворенности при большой значимости – нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе, необходимо продолжать поддерживать положительную динамику оценки.



Индекс удовлетворенности в целом по категории Организация работы клиентского офиса **72,5 %**

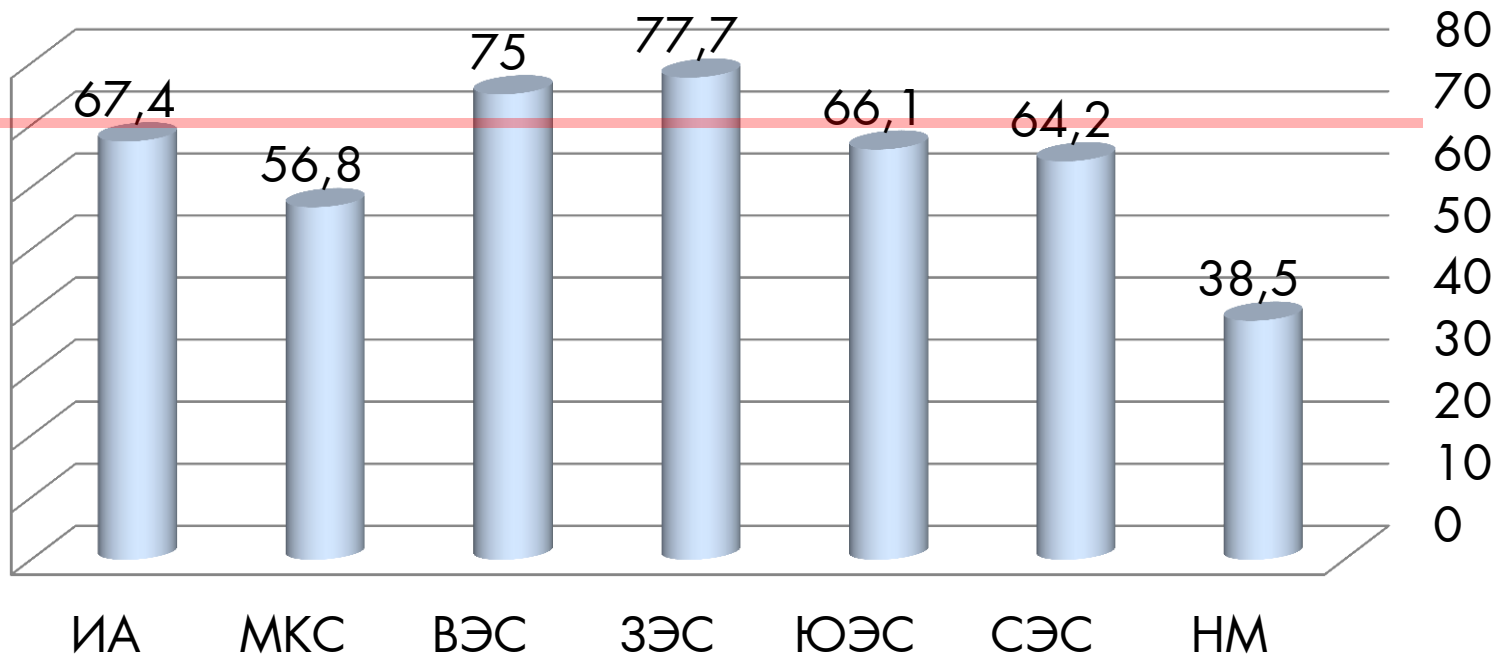
№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса	77,0	70,4	+7,2
2	Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями	76,2	63,0	+0,4
3	Работа системы электронной очереди	84,7	75,5	+3,0
4	Информативность стендов Клиентского офиса	78,4	69,6	+1,0
5	Часы работы Клиентского офиса	85,9	70,0	+0,7
6	Соотношение окон на прием / выдачу документов	83,5	57,8	-6,5
7	Внешний вид персонала Клиентского офиса	67,9	85,0	+3,6
8	Внешний вид здания Клиентского офиса (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории)	66,9	81,2	+5,0
9	Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора)	72,1	83,9	+4,2
10	Распространение ПАО «МОЭСК» типовых форм документов	81,9	72,9	+3,6

Индекс удовлетворенности в целом по категории Организация работы клиентского офиса - **72,5 %**

- Большинство характеристик категории «Организация работы клиентского офиса», имеют высокую оценку удовлетворенности при высокой значимости показателей, а также положительную динамику – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Характеристики «Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями», «Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса» имеют низкую оценку при высокой значимости, нуждается в улучшениях.
- Характеристика «Соотношение окон на прием / выдачу документов» имеет низкую оценку и отрицательную динамику. Данный спад может объясняться изменениями, происходящими в составе и структуре клиентских офисов, показатель нуждается в улучшениях в ближайшей перспективе.

Оценка удовлетворенности клиентов в ИА и филиалах, %

68,9%
CSI в
Обществе



ЦОКи ВЭС:
• Ногинский
• Егорьевский
• Коломенский
• Шатурский

ЦОКи ЗЭС:
• Волоколамский
• Истринский
• Можайский
• Наро-Фоминский
• Одинцовский

ЦОКи ЮЭС:
• Подольский
• Каширский
• Серпуховский
• Чеховский

ЦОКи СЭС:
• Дмитровский
• Клинский
• Мытищинский
• Сергиево-Посадский
• Солнечногорский



Категория	2015 г.	2016 г.	Сравнительный анализ
Соблюдение законодательных сроков в области ТП	44,6	64,6	Повышение на 20% в 2016г.
Компетентность персонала	65,1	71,5	Повышение на 6,4% в 2016г.
Организация работы Клиентского офиса	70,1	72,5	Повышение на 2,4% в 2016г.
Обратная связь	52,2	65,8	Повышение на 13,6% в 2016г.

Удовлетворенность потребителей услугой по ТП в Обществе за последний год выросла с **60,9%** до **68,9%**.

Количество обработанных анкет по Обществу значительно увеличилось по сравнению с прошлыми периодами:

- в 2016 г. – 3872 шт.
- в 2015 г. – 2650 шт.
- в 2014 г. – 1626 шт.

Отмечена положительная динамика по всем категориям и вопросам в частности по отношению к 2015 г.

Оптимизировано представление анкеты с точки зрения восприятия пользователем: первоначально отображается актуальная на текущий месяц категория вопросов, доступны просмотр и голосование по всем остальным категориям.



МОЭСК

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

115114, Российская Федерация, г. Москва,
2-й Павелецкий проезд, д. 3, стр. 2
Тел.: (495) 980 1288,
факс: (495) 585 1451

www.moesk.ru

Категория	Характеристики категории (Факторы оценки)
1. Соблюдение законодательных сроков в области ТП	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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
4. Обратная связь	<ol style="list-style-type: none"> 1. Доступность по телефону ЕИСЦ «Светлая линия» 2. Работа интернет-приемной ПАО «МОЭСК» 3. Работа личного кабинета на интернет-портале по технологическим присоединениям ПАО «МОЭСК» 4. Доступность руководства ПАО «МОЭСК» для взаимодействия с Клиентами 5. Реакция ПАО «МОЭСК» на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами) 6. Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам) 7. Информативность сайта/ интернет-портала по технологическим присоединениям ПАО «МОЭСК»