



МОЭСК

Результаты оценки удовлетворенности
потребителей ПАО «МОЭСК»
по итогам 2017 года
на основе индекса CSI

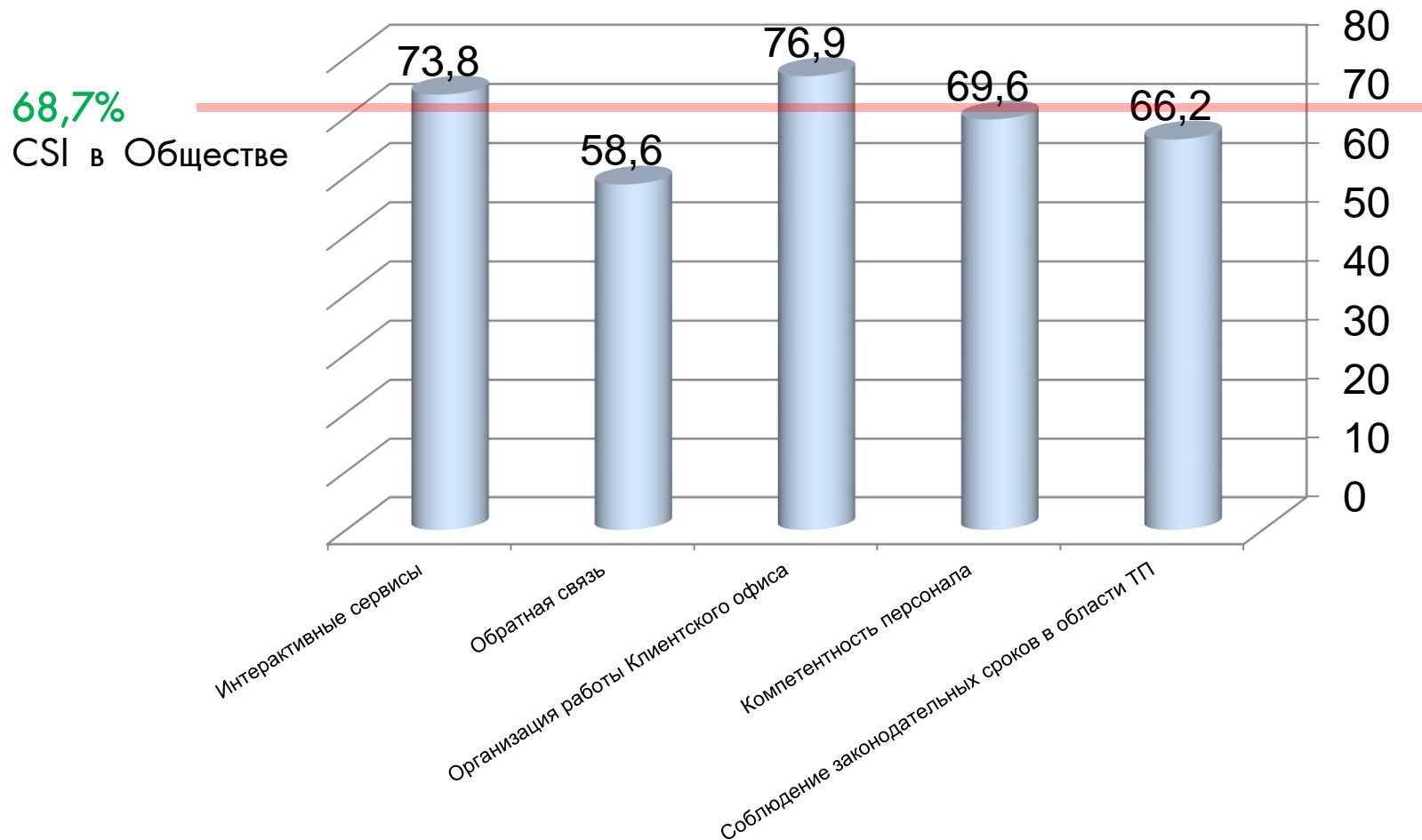


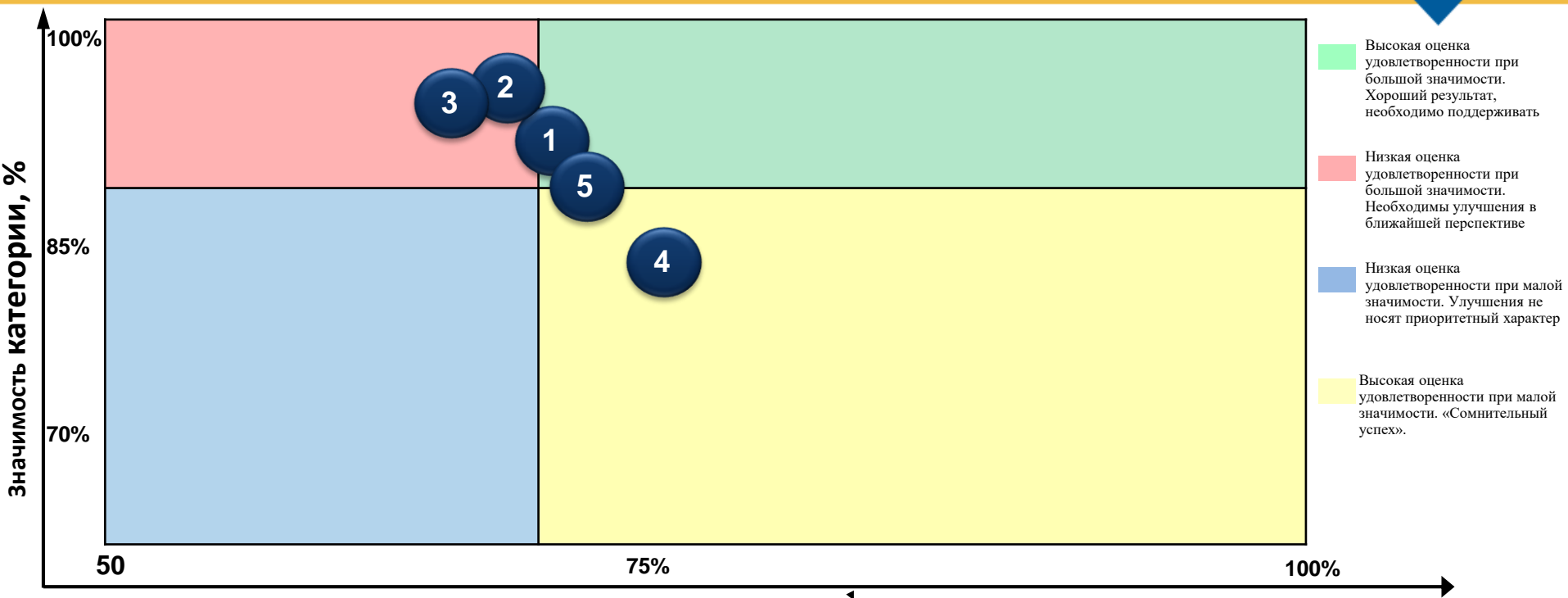
МОЭСК

Результаты оценки удовлетворенности
потребителей ПАО «МОЭСК» услугой по ТП
по итогам 2017 года
на основе индекса CSI

- ❑ 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 2017 году:
 - Оценка проводилась по 5 категориям и 34 характеристикам (приложение). Добавлена новая категория: «Интерактивные сервисы».
 - Каждый месяц проводился опрос по одной из категорий (с возможностью развернутого опроса по всем категориям).
 - Способы опроса – интерактивная анкета на Портале по технологическому присоединению utr.moesk.ru.
- ❑ Опрошены 2364 респондента. Дополнительно проводились опросы целевых групп.
- ❑ Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) в Обществе в 2017 году составил **68,7%** (-0,3% относительно 2016 г.).

№ п/п	Категория	Индекс удовлетворенности, %	Размер выборки, чел.
1	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	66,2	86
2	Компетентность персонала	69,6	131
3	Обратная связь	58,6	137
4	Организация работы Клиентского офиса	76,9	308
5	Интерактивные сервисы	73,8	359

Индекс удовлетворенности клиентов Общества
по категориям

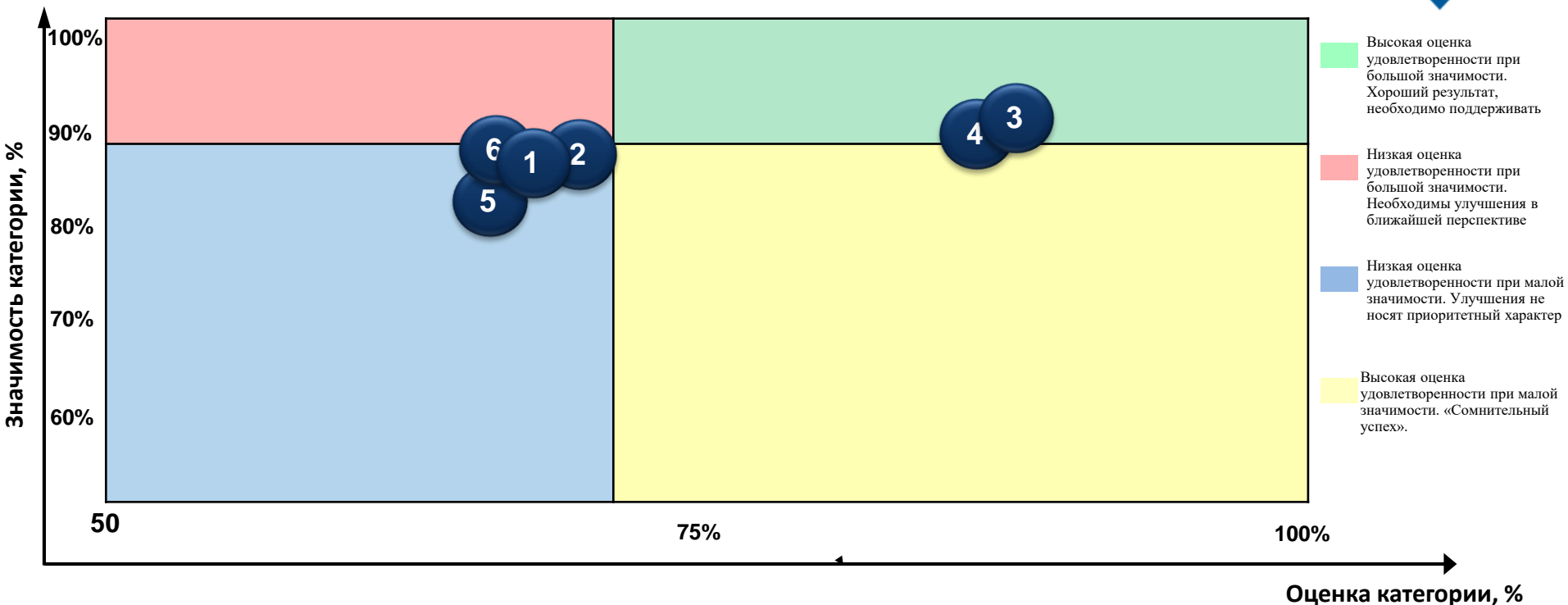


Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **68,7%**.

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Компетентность персонала	89,6	69,6	-1,9
2	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	92	66,2	+1,6
3	Обратная связь	91,1	58,6	-7,2
4	Организация работы Клиентского офиса	78,3	76,9	+4,4
5	Интерактивные сервисы	85,1	73,8	-

Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **68,7%**.

- ❑ Положительную динамику имеют категории «Организация работы клиентского офиса» и «Соблюдение законодательных сроков в области ТП» при высокой значимости – хороший результат, необходимо поддерживать.
- ❑ Высокий темп роста наблюдается по оценке новой категории «Интерактивные сервисы».
- ❑ Категории «Компетентность персонала» и «Обратная связь» являются наиболее значимыми при отрицательной динамике оценки и нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе. Снижение показателя по категории «Обратная связь» связано с изменениями каналов приема обращений потребителей, изменениями бизнес-процесса обработки обращений на протяжении 2017 года.

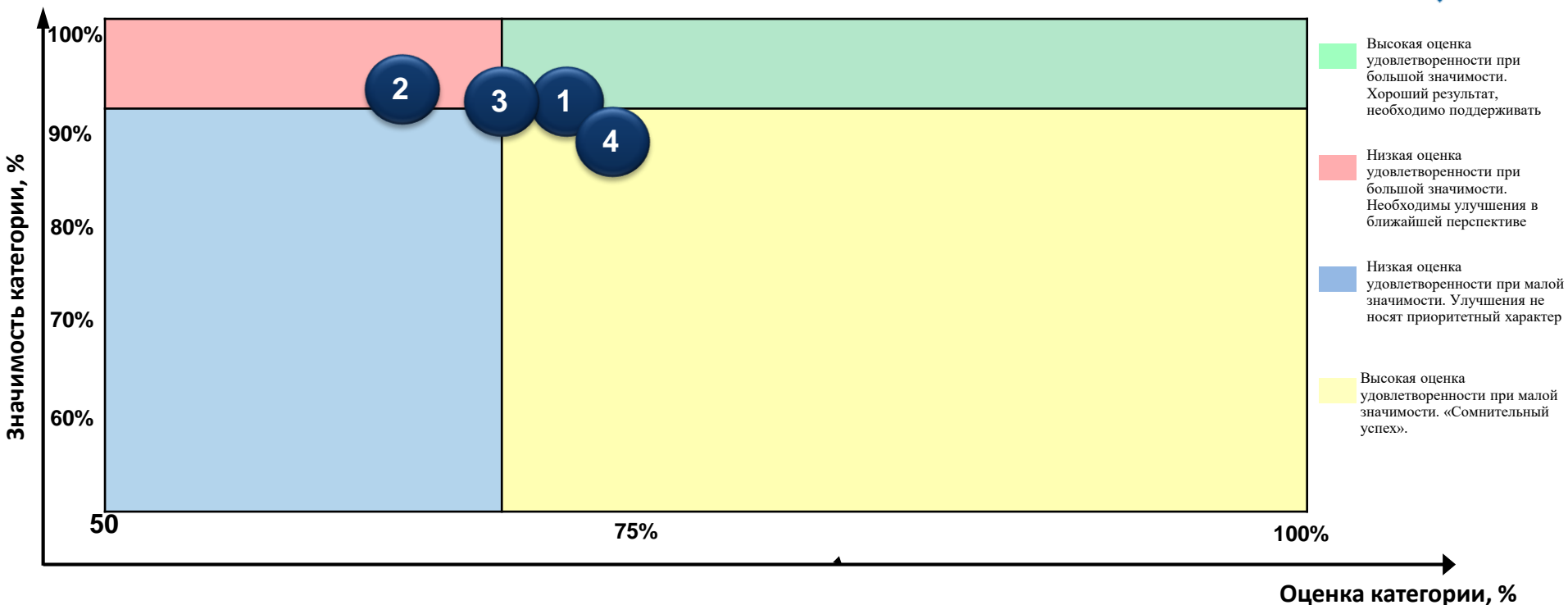


Индекс удовлетворенности в целом по категории **Компетентность персонала 69,6%**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права).	88,7	61,7	-2,3
2	Качество консультаций (письменных, устных)	91,7	66	-1,4
3	Стрессоустойчивость / терпеливость персонала в Клиентском офисе	89	82,5	1,7
4	Доброжелательность персонала в Клиентском офисе	89,9	81,6	1,1
5	Количество ошибок и опечаток в выданной ПАО «МОЭСК» документации	87,8	61,8	-10,7
6	Приемлемость предлагаемых ПАО «МОЭСК» технических решений	90,3	64,1	-0,1

Индекс удовлетворенности в целом по категории Компетентность персонала - **69,6%**

- ❑ Большинство характеристик имеют отрицательную динамику при высокой значимости.
- ❑ 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 консультаций (письменных, устных)», «Приемлемость предлагаемых ПАО «МОЭСК» технических решений» имеют низкую оценку при высокой значимости, нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе.
- ❑ Характеристики «Количество ошибок и опечаток в выданной ПАО «МОЭСК» документации», «Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права)» имеют низкую оценку при низкой значимости, нуждаются в улучшениях.

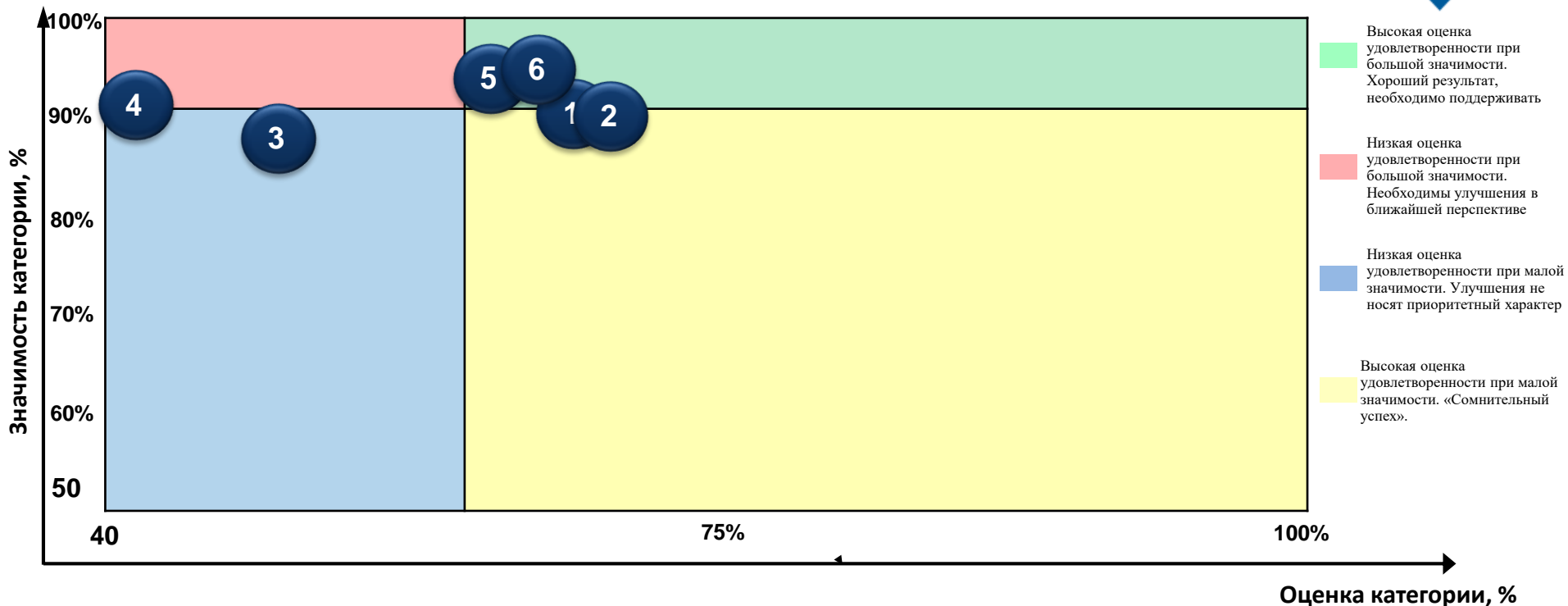


Индекс удовлетворенности в целом по категории **Соблюдение законодательных сроков в обл. ТП – 66,2 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Срок рассмотрения заявки на ТП	92,7	70,2	-0,7
2	Срок исполнения договора ТП	93,4	55,9	-1
3	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП	91,5	66,7	3
4	Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП	90,4	72,2	5,3

Индекс удовлетворенности в целом по категории Соблюдение законодательных сроков в области ТП – **66,2 %**

- ❑ Все характеристики имеют большую положительную динамику.
- ❑ Характеристики, «Срок рассмотрения заявки на ТП» имеют высокую оценку удовлетворенности при высокой значимости показателей – хороший результат, необходимо поддерживать.
- ❑ Характеристики «Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП», «Срок исполнения договора ТП» имеют низкую оценку удовлетворенности при большой значимости – нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе.

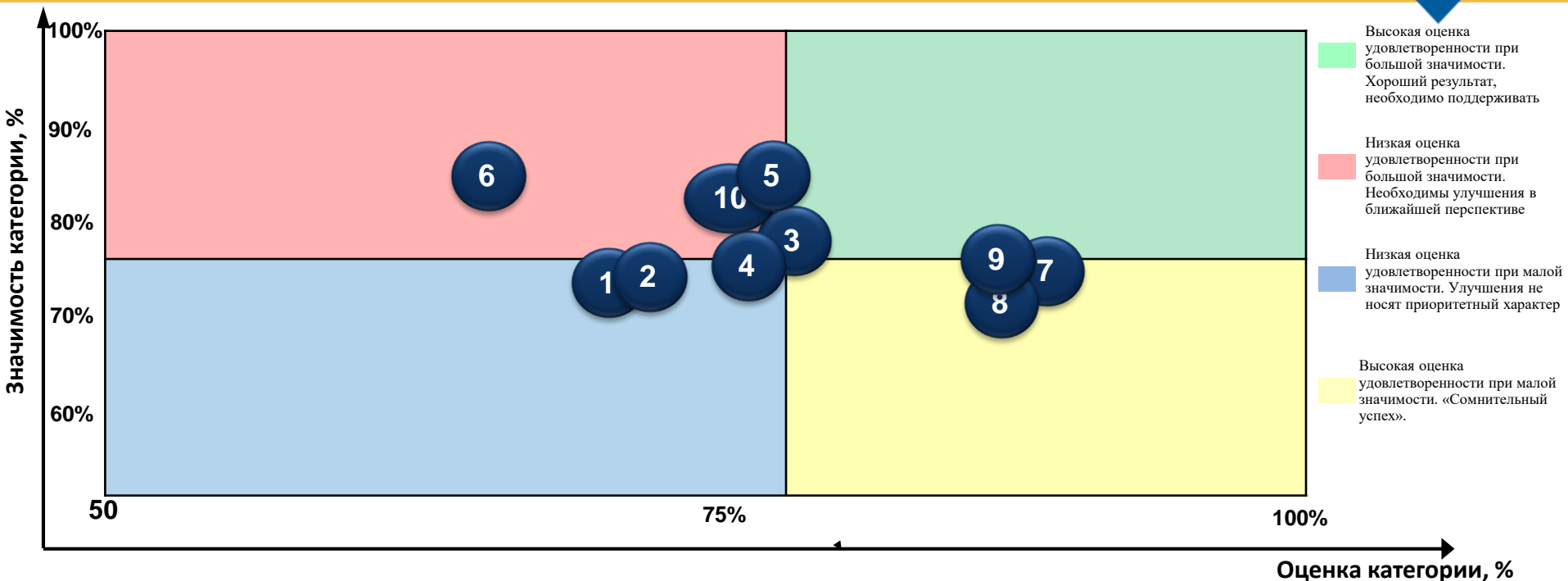


Индекс удовлетворенности в целом по категории **Обратная связь 58,6 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Доступность по телефону «Светлая линия» 8-800-700-40-70	90	68	1,1
2	Работа интернет-приемной ПАО «МОЭСК»	90,7	68,6	-3,9
3	Доступность руководства ПАО «МОЭСК» для взаимодействия с Клиентами	87,8	47,5	-6,2
4	Реакция ПАО «МОЭСК» на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами)	91,5	41,6	-6,5
5	Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)	93,6	60,4	-8,6
6	Оперативность, содержательность ответов на обращения	93	65,2	-8,7

Индекс удовлетворенности в целом по категории Обратная связь - **58,6%**

- ❑ Характеристики «Доступность по телефону «Светлая линия» 8-800-700-40-70», «Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)» имеют положительную динамику и высокую оценку при средней значимости – необходимо поддерживать.
- ❑ Характеристики «Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)», «Оперативность, содержательность ответов на обращения» имеют выраженную отрицательную динамику оценки удовлетворенности при высокой значимости показателей, а также положительную динамику – нуждаются в улучшениях.
- ❑ Характеристики «Доступность руководства ПАО «МОЭСК» для взаимодействия с Клиентами», «Реакция ПАО «МОЭСК» на письменные жалобы» имеют низкую оценку удовлетворенности при средней значимости – нуждаются в улучшениях.

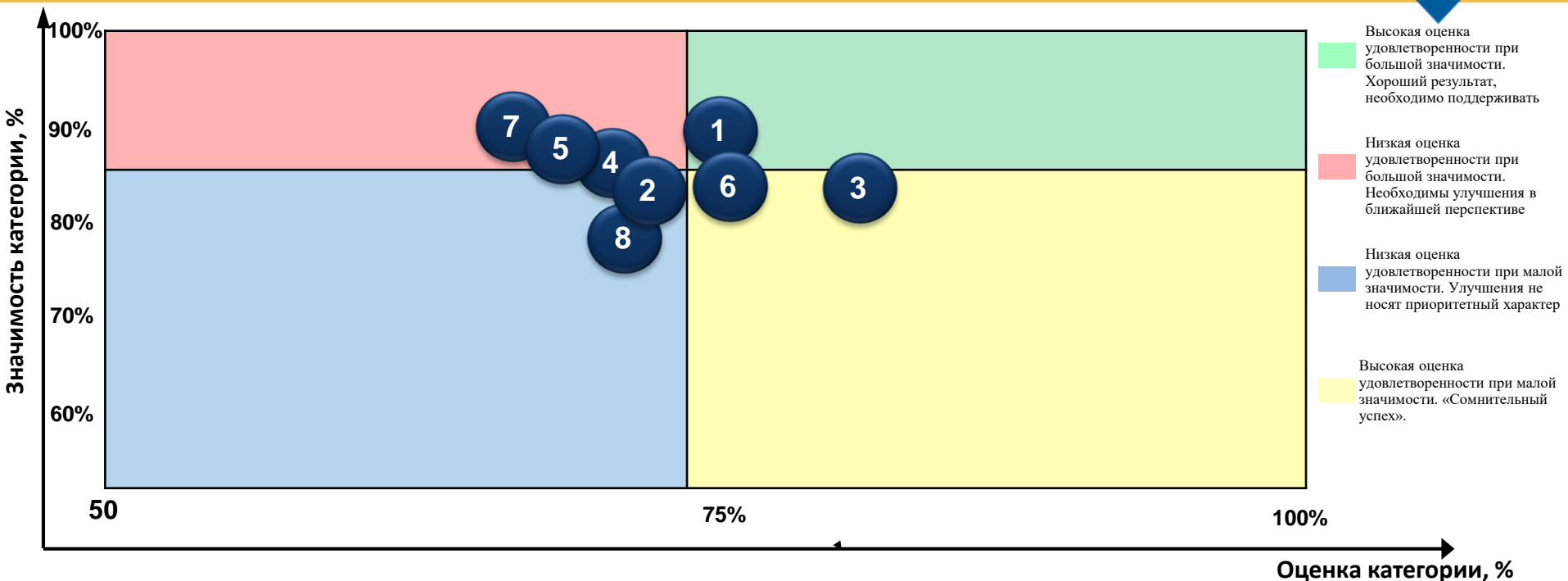


Индекс удовлетворенности в целом по категории Организация работы клиентского офиса **76,9 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса	75,5	72,3	1,9
2	Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями	75,9	73,9	10,9
3	Работа системы электронной очереди	83,2	77,6	2,1
4	Информативность стендов Клиентского офиса	79,2	75,1	5,5
5	Часы работы Клиентского офиса	84,8	76,3	6,3
6	Соотношение окон на прием / выдачу документов	83,2	65,1	7,3
7	Внешний вид персонала Клиентского офиса	74	86,8	1,8
8	Внешний вид здания Клиентского офиса (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории)	70,4	82,8	1,6
9	Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора)	75,8	85,9	2
10	Распространение ПАО «МОЭСК» типовых форм документов	81,6	74,9	2

Индекс удовлетворенности в целом по категории Организация работы клиентского офиса - **76,9 %**

- ❑ Все характеристики категории «Организация работы клиентского офиса», имеют высокую оценку удовлетворенности и положительную динамику, что отражается на относительно большой динамике показателя в целом – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- ❑ Характеристики, касающиеся интерьера и экстерьера клиентских офисов, имеют высокую оценку при средней значимости – 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 средней значимости, нуждается в улучшениях. Однако характеристика «Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями» оценка выросла на 10%, что говорит о работе и улучшениях в данном направлении – необходимо поддерживать темп.
- ❑ Характеристика «Соотношение окон на прием / выдачу документов» имеет низкую оценку при высокой значимости. Данный спад может объясняться изменениями, происходящими в составе и структуре клиентских офисов, показатель нуждается в улучшениях в ближайшей перспективе.



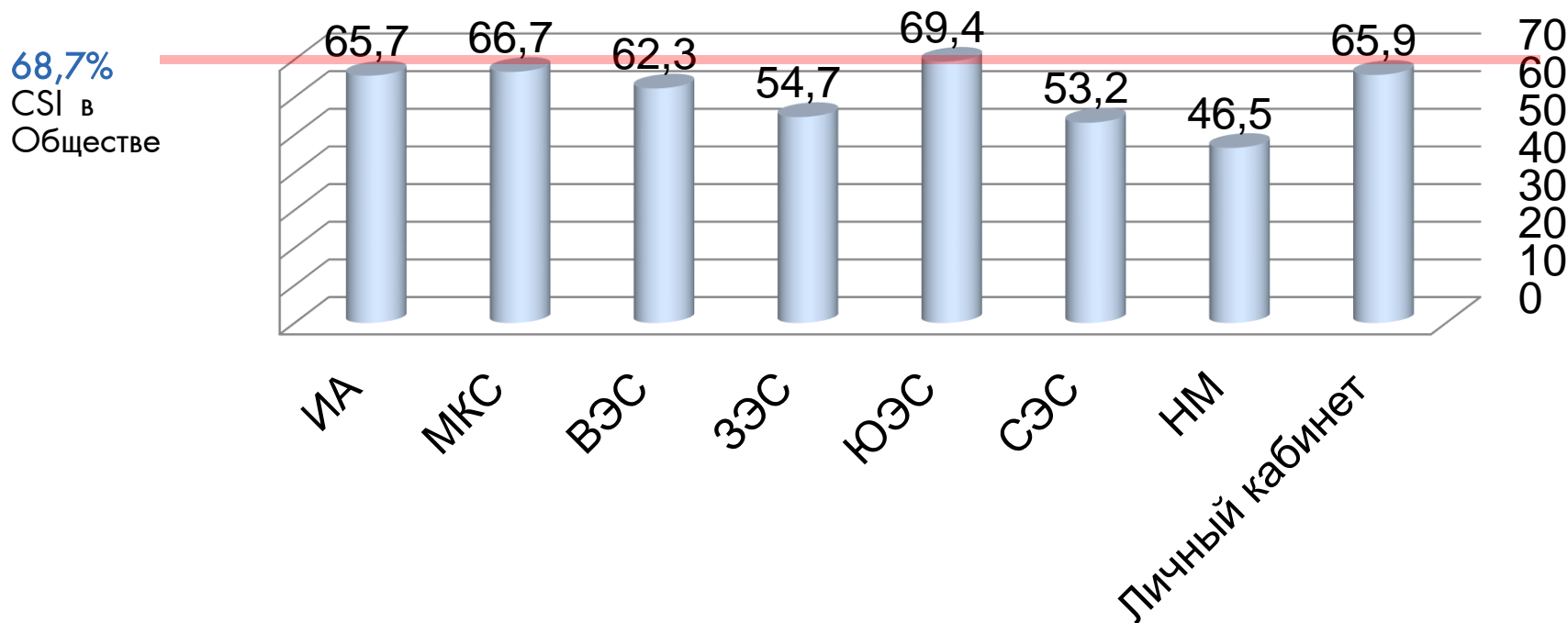
Индекс удовлетворенности в целом по категории **Интерактивные сервисы 73,8 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Удобство подачи заявок, обращений в Личном кабинете	88,2	76,6	0
2	Простота и понятность использования электронной подписи документов (электронного документооборота)	83,1	72,8	0
3	Удобство, практичность использования онлайн оплаты	83,7	85	0
4	Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету	85,9	72,1	0
5	Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП	86,1	70	0
6	Эстетичность и эргономичность (комфортность в использовании) интерфейсов сайта	81,7	76,6	0
7	Информативность этапов исполнения заявки, а также необходимых действий заявителя	89,7	66,1	0
8	Простота использования и информативность Калькулятора стоимости ТП	82,1	71,5	0

Индекс удовлетворенности в целом по категории **Интерактивные сервисы 73,8 %**

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

Оценка удовлетворенности клиентов в ИА и филиалах, %



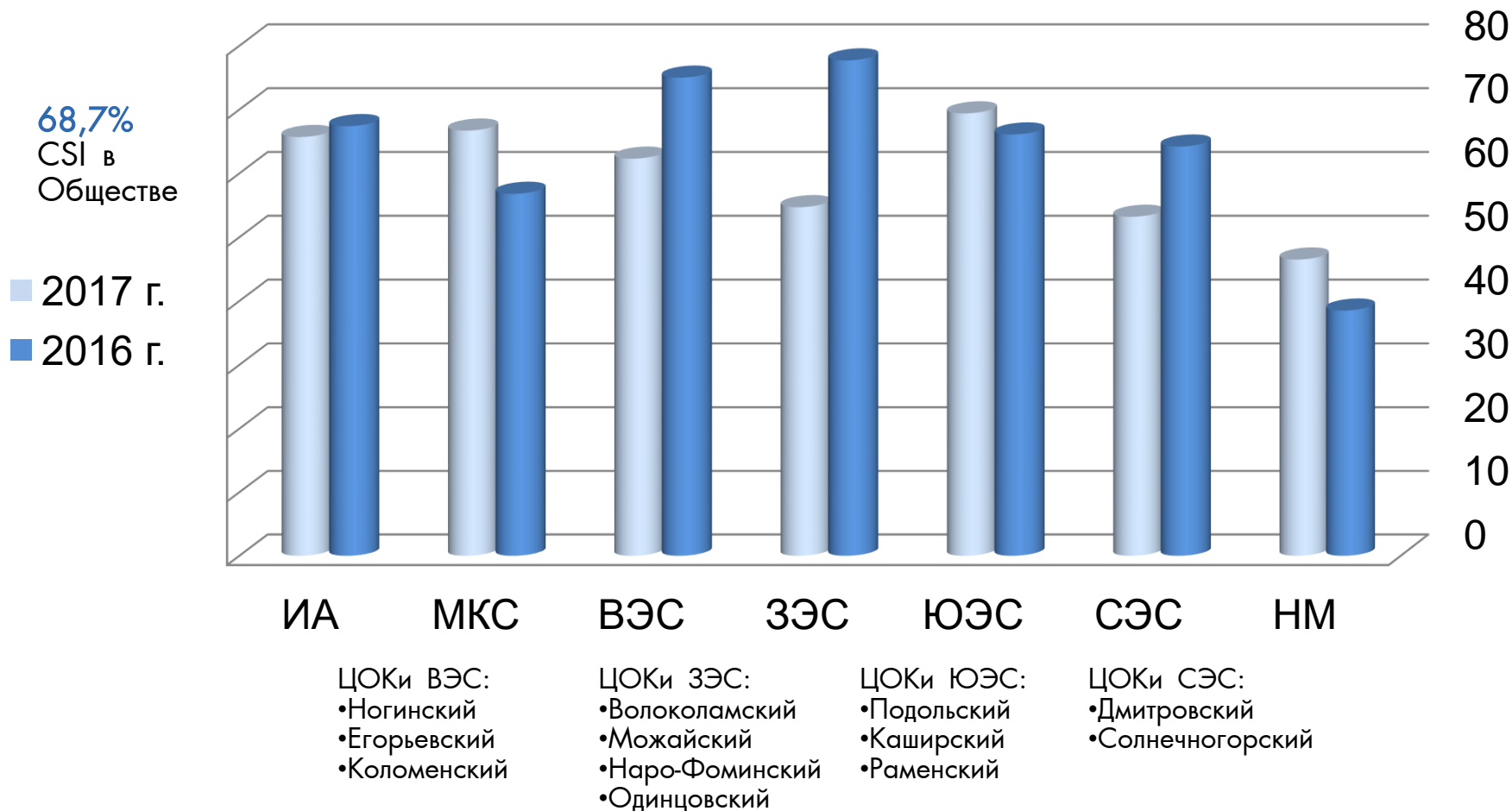
ЦОКи ВЭС:
 • Ногинский
 • Егорьевский
 • Коломенский

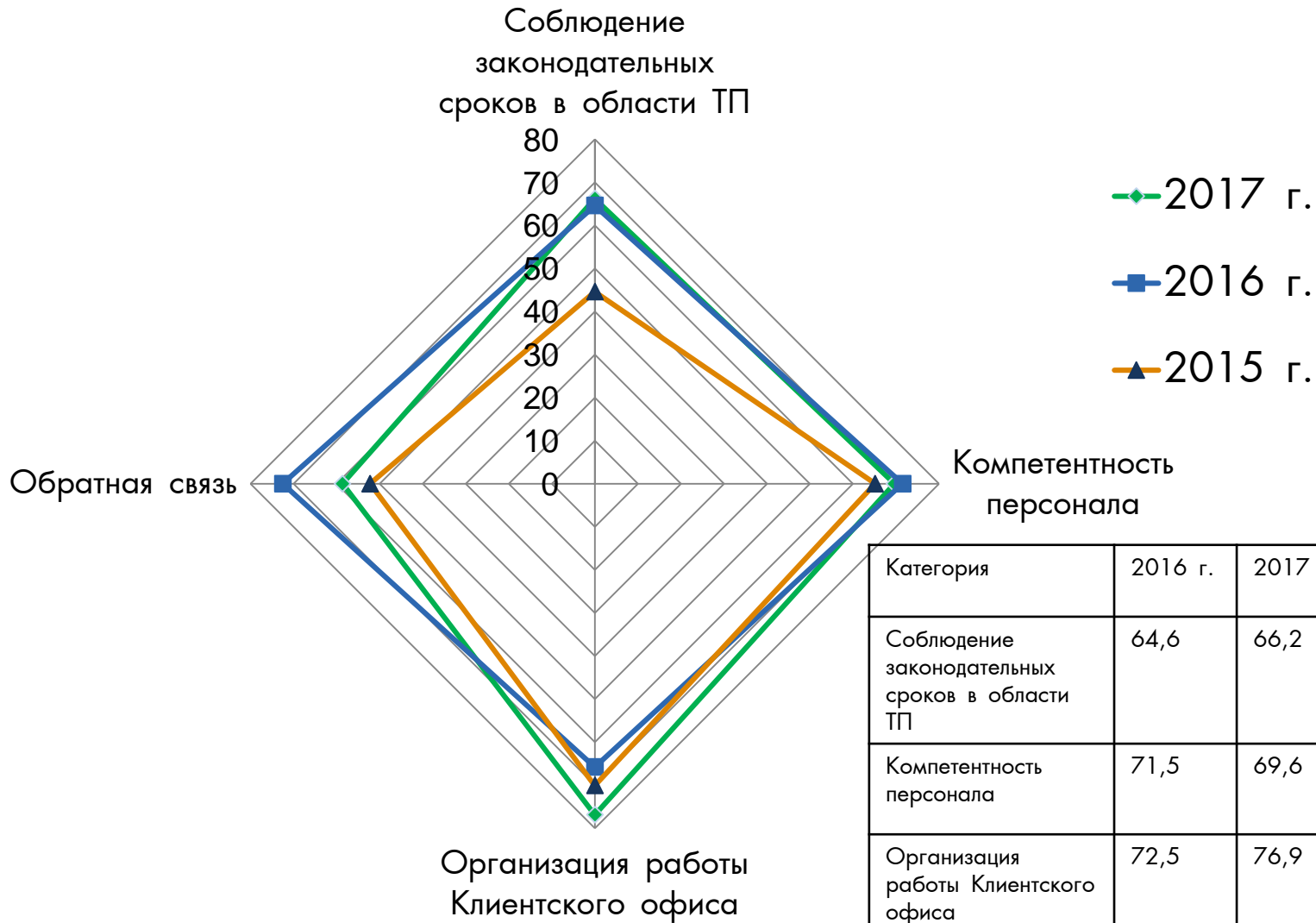
ЦОКи ЗЭС:
 • Волоколамский
 • Можайский
 • Наро-Фоминский
 • Одинцовский

ЦОКи ЮЭС:
 • Подольский
 • Каширский
 • Раменский

ЦОКи СЭС:
 • Дмитровский
 • Солнечногорский

Динамика оценки удовлетворенности клиентов в ИА и филиалах (в сравнении с прошлым годом)





Категория	2016 г.	2017 г.	Сравнительный анализ
Соблюдение законодательных сроков в области ТП	64,6	66,2	Повышение на 1,6% в 2017г.
Компетентность персонала	71,5	69,6	Снижение на 1,9% в 2017г.
Организация работы Клиентского офиса	72,5	76,9	Повышение на 4,4% в 2017г.
Обратная связь	65,8	58,6	Снижение на 7,3% в 2017г.

Удовлетворенность потребителей услугой по ТП в Обществе за последний год снизилась с 68,9% до 68,7% - незначительный спад.

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

- в 2017 г. – 2364 шт.
- в 2016 г. – 3872 шт.
- в 2015 г. – 2650 шт.
- в 2014 г. – 1626 шт.

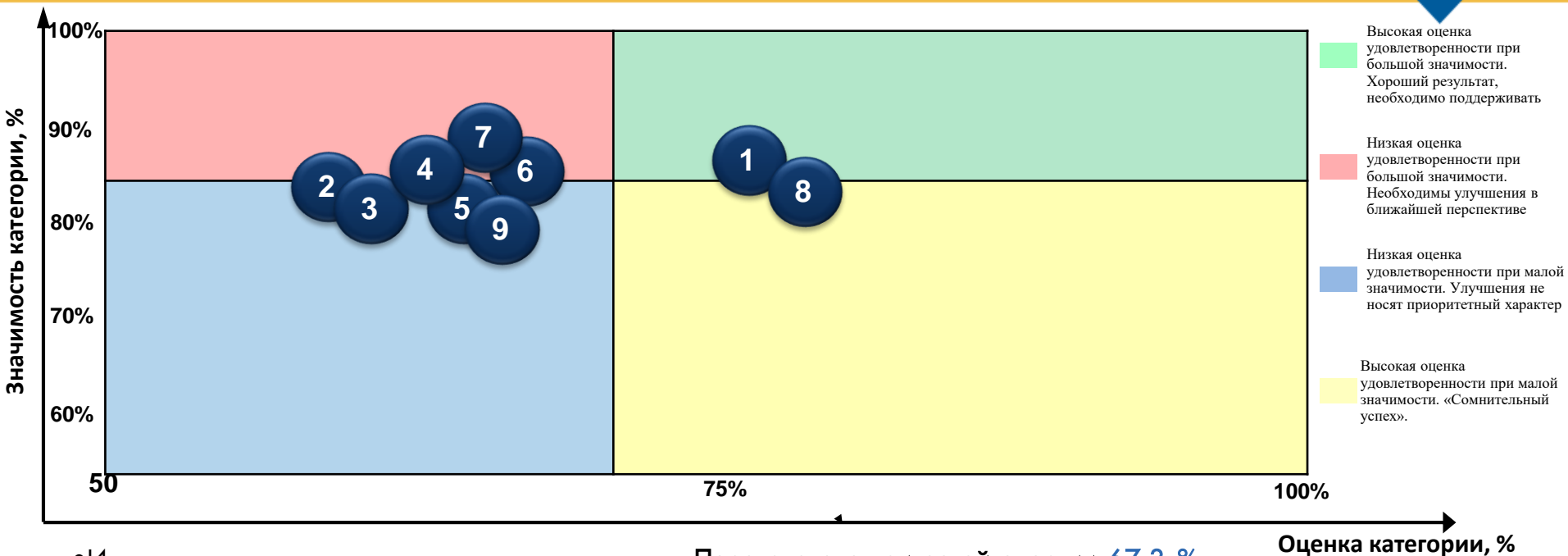
Оптимизировано представление анкеты с точки зрения восприятия пользователем: первоначально отображается актуальная на текущий месяц категория вопросов, доступны просмотр и голосование по всем остальным категориям.

В связи с увеличением количества оцениваемых показателей необходимо упрощение анкеты в части исключения показателей значимости путем их усреднения на основе экспертной оценки по данным нескольких лет.



МОЭСК

Результаты оценки удовлетворенности
потребителей ПАО «МОЭСК» услугой по
передаче электрической энергии
по итогам 2017 года
на основе индекса CSI



№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	87,1	76	-
2	Частота внеплановых аварийных отключений в сетях ПАО «МОЭСК»	86,1	58,8	-
3	Соблюдение в электрических сетях ПАО «МОЭСК» нормированных параметров качества электроэнергии	81,4	61,6	-
4	Технический уровень и состояние электросетевых объектов ПАО «МОЭСК»	85,7	63,9	-
5	Информирование со стороны ПАО «МОЭСК» потребителя о плановых/внеплановых отключениях	80,7	63,3	-
6	Соблюдение сроков восстановления электроснабжения при плановых/внеплановых отключениях	86,6	68,1	-
7	Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам	89,6	65,4	-
8	Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте	83,8	80,3	-
9	Качество оказания дополнительных услуг (монтаж/замена приборов учета, техническое обслуживание и ремонт сетей и пр.)	75	67,7	-

Индекс удовлетворенности в целом по категории Передача электрической энергии
67,3 %

- ❑ Характеристики «Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии», «Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте», «Соблюдение сроков восстановления электроснабжения при плановых/внеплановых отключениях» имеют высокую оценку при высокой и средней значимости – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- ❑ Характеристики «Частота внеплановых аварийных отключений в сетях ПАО «МОЭСК», «Технический уровень и состояние электросетевых объектов ПАО «МОЭСК»» имеют низкую оценку при средней значимости, нуждаются в улучшениях.
- ❑ Характеристика «Соотношение окон на прием / выдачу документов» имеет низкую оценку при высокой значимости. Данный спад может объясняться изменениями, происходящими в составе и структуре клиентских офисов, показатель нуждается в улучшениях в ближайшей перспективе.
- ❑ В целом показатели имеют достаточно однородные значения, что говорит о тесной связанности показателей и верном подборе формулировок этих показателей.

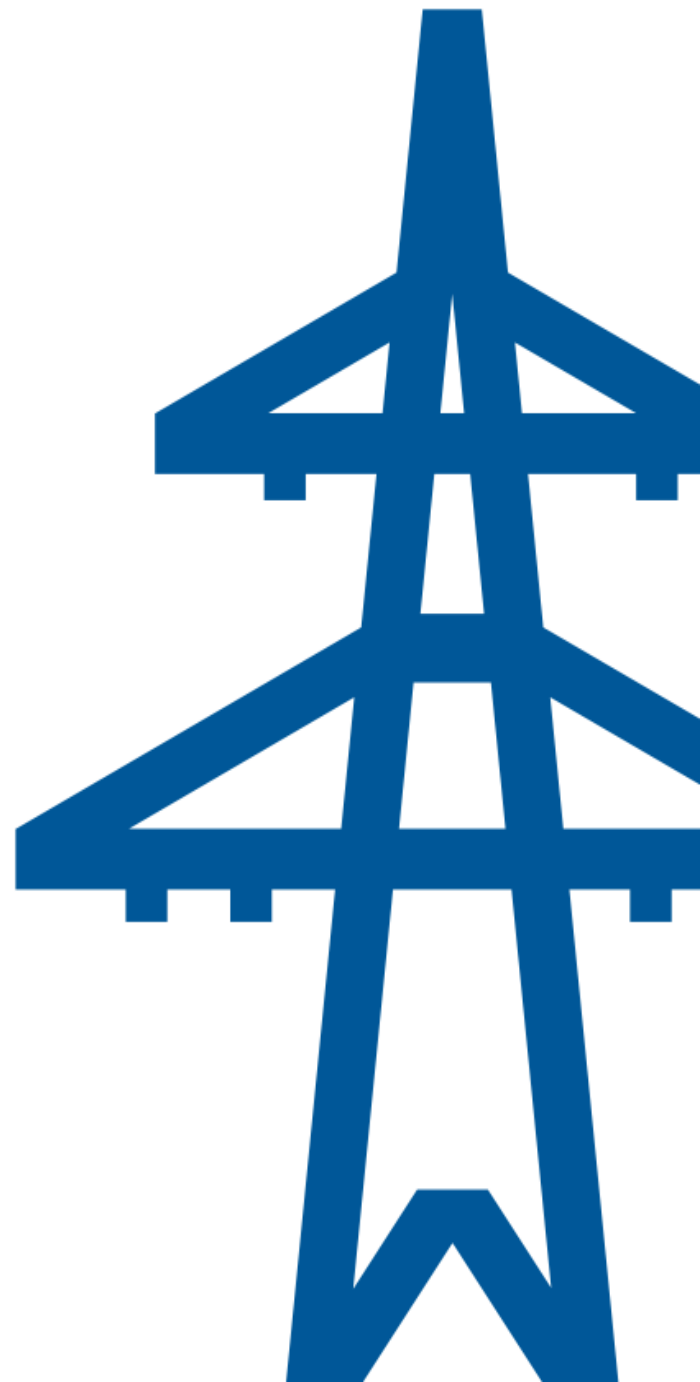


МОЭСК

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

115114, Российская Федерация, г. Москва,
2-й Павелецкий проезд, д. 3, стр. 2
Тел.: 8 (495) 662 4070, 8 (495) 363 4070

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

Категория	Характеристики категории (Факторы оценки)
4. Обратная связь	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.)