



МОЭСК

Результаты оценки удовлетворенности
потребителей ПАО «МОЭСК»
по итогам 2018 года
на основе индекса CSI



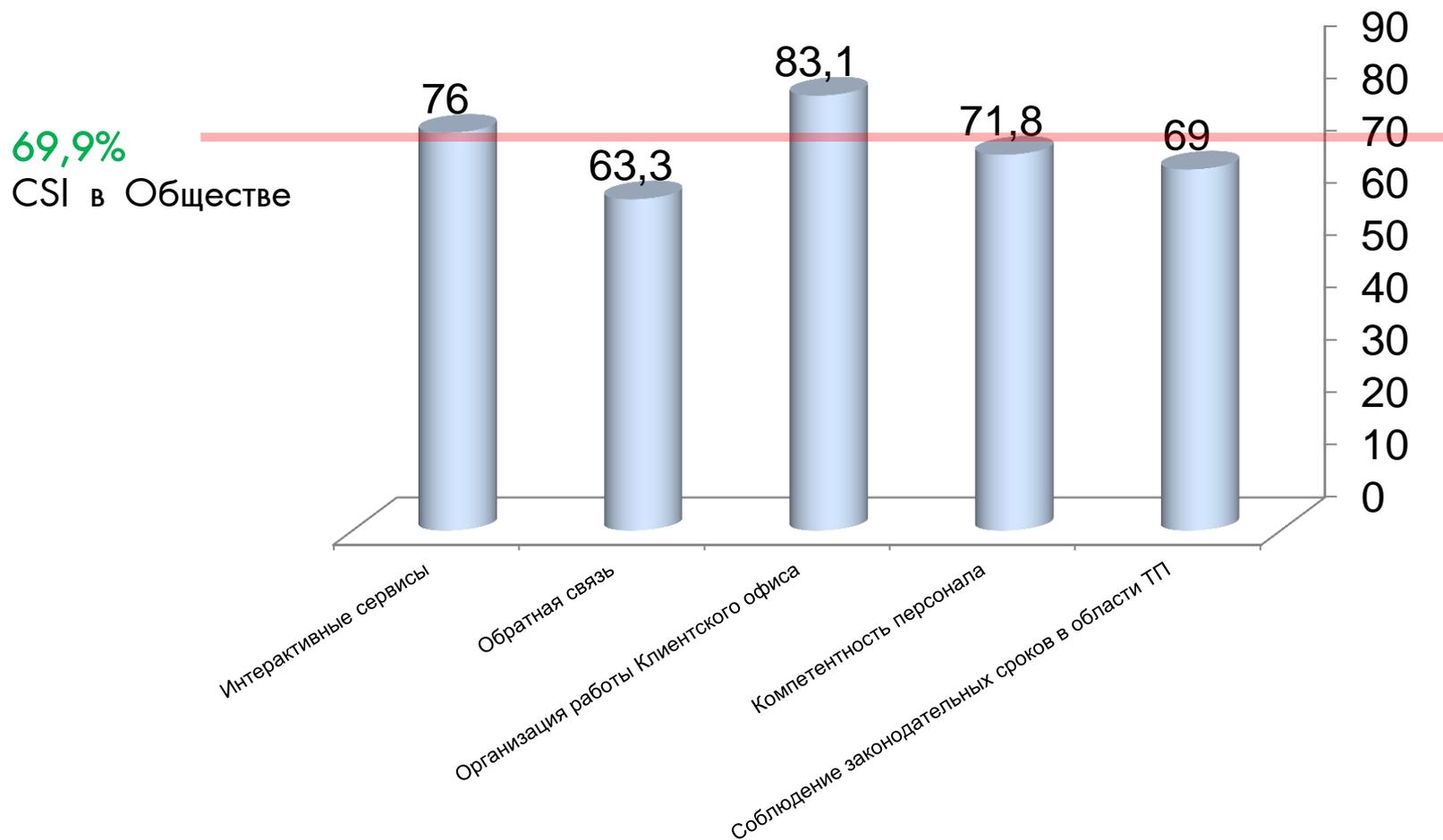
МОЭСК

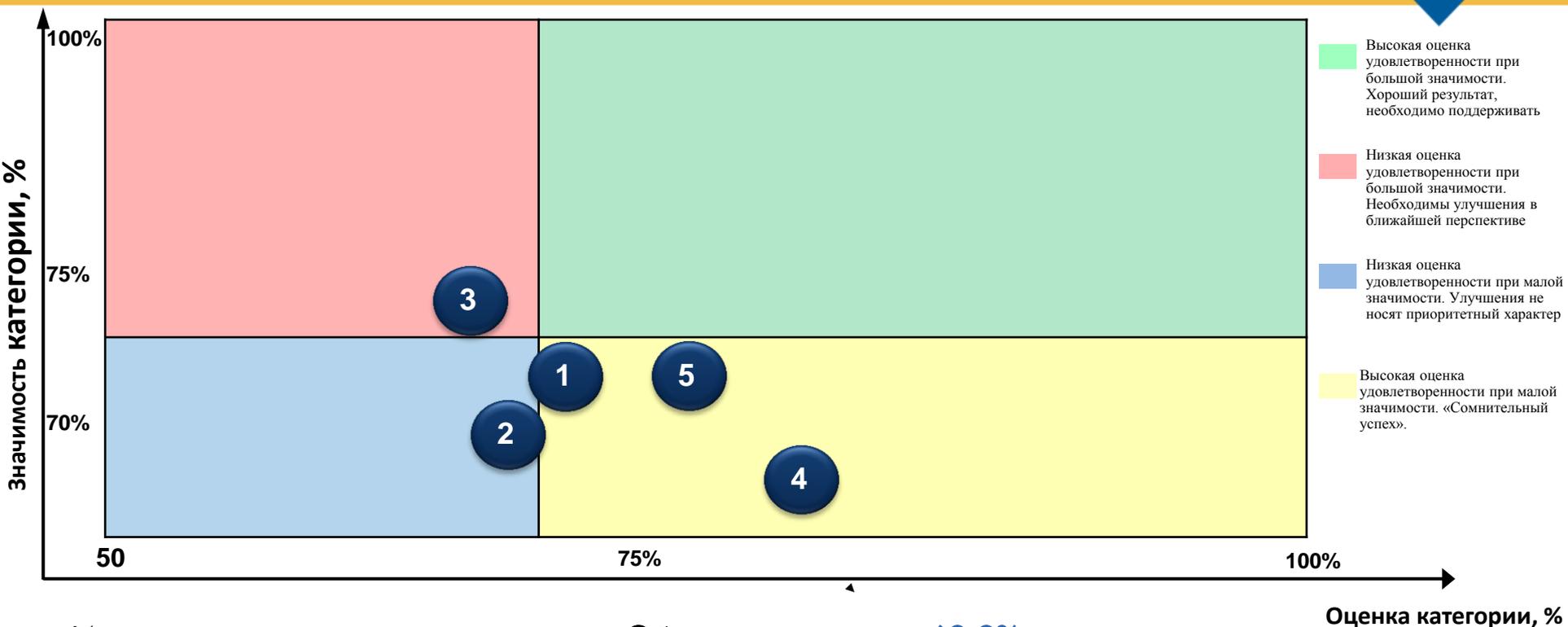
Результаты оценки удовлетворенности
потребителей ПАО «МОЭСК» услугой по ТП
по итогам 2018 года
на основе индекса CSI

- ❑ 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 2018 году:
 - Оценка проводилась по 5 категориям и 34 характеристикам (приложение).
 - 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 2161 респондента. Дополнительно проводились опросы целевых групп.
- ❑ Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) в Обществе в 2018 году составил **69,9%** (+1,2% относительно 2017 г.).

№ п/п	Категория	Индекс удовлетворенности, %	Размер выборки, чел.
1	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	69	177
2	Компетентность персонала	71,8	392
3	Обратная связь	63,3	388
4	Организация работы Клиентского офиса	83,1	492
5	Интерактивные сервисы	76	712

Индекс удовлетворенности клиентов Общества по категориям



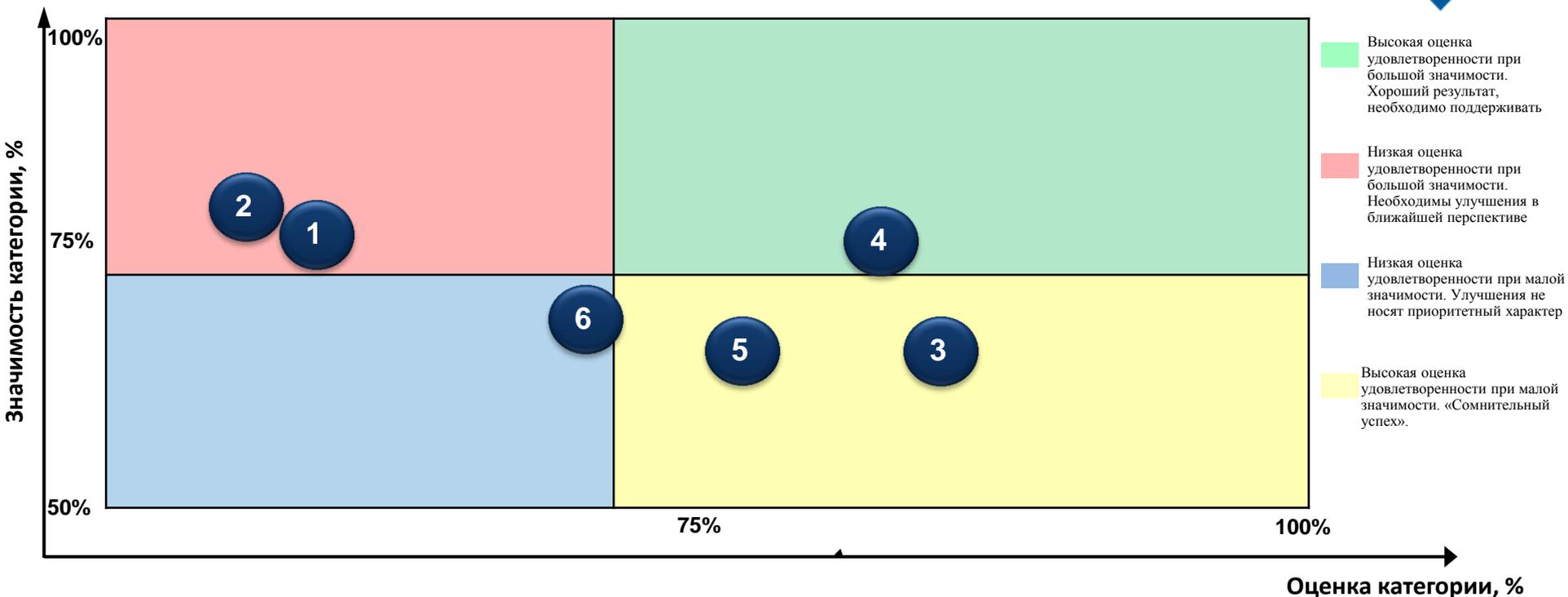


Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **69,9%**.

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Компетентность персонала	71,6	71,8	2,2
2	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	67,6	69	2,8
3	Обратная связь	73,5	63,3	4,7
4	Организация работы Клиентского офиса	64,1	83,1	6,2
5	Интерактивные сервисы	69,7	76	2,2

Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **69,9%**.

- Положительную динамику имеют все категории – хороший результат.
- «Обратная связь» значимость выше средней – 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», «Соблюдение законодательных сроков в области ТП» и «Интерактивные сервисы».

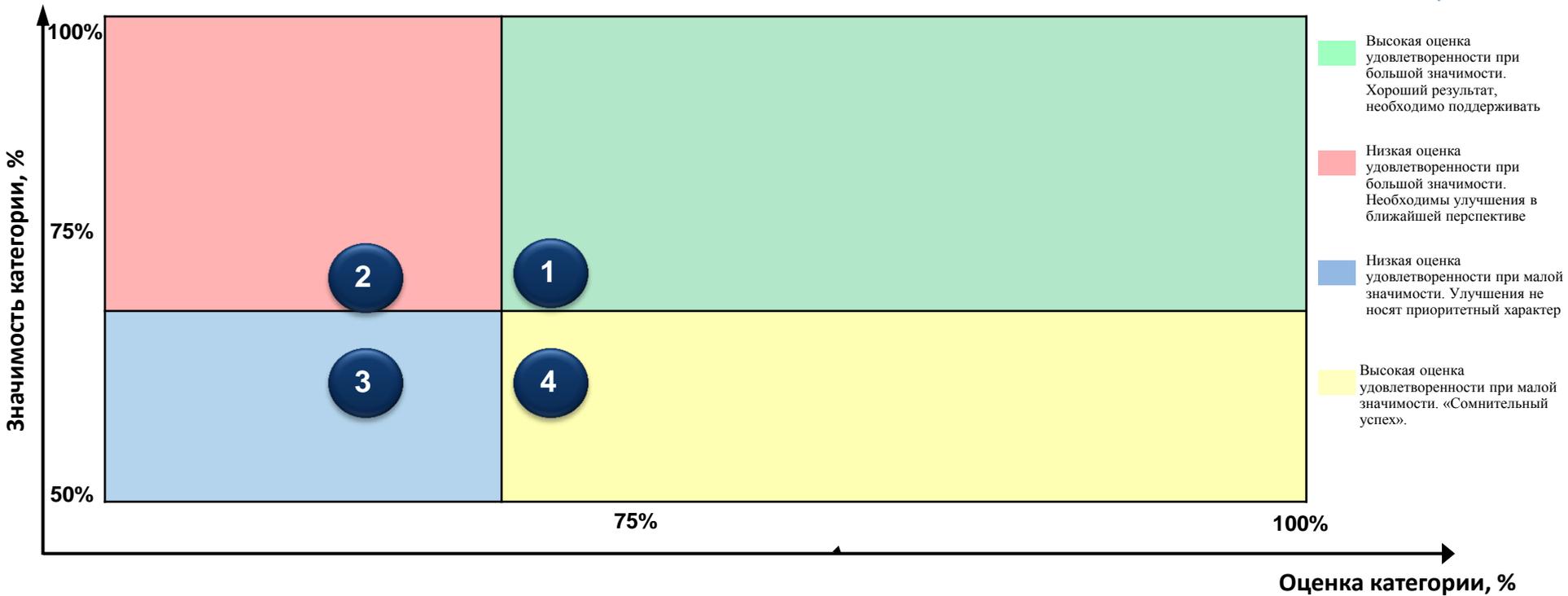


Индекс удовлетворенности в целом по категории **Компетентность персонала 71,8%**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права).	75,7	62	0,3
2	Качество консультаций (письменных, устных)	76,7	60,4	-5,6
3	Стрессоустойчивость / терпеливость персонала в Клиентском офисе	67,3	83	0,5
4	Доброжелательность персонала в Клиентском офисе	72,9	79,8	-1,8
5	Количество ошибок и опечаток в выданной ПАО «МОЭСК» документации	67,4	76,5	14,7
6	Приемлемость предлагаемых ПАО «МОЭСК» технических решений	69,3	71,2	7,1

Индекс удовлетворенности в целом по категории Компетентность персонала - **71,8%**

- 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.
- Характеристики «Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права)», «Качество консультаций (письменных, устных)», имеют низкую оценку при высокой значимости, нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе.
- Характеристика «Приемлемость предлагаемых ПАО «МОЭСК» технических решений» имеет среднюю оценку удовлетворенности при средней значимости показателя – хороший результат, необходимо поддерживать.

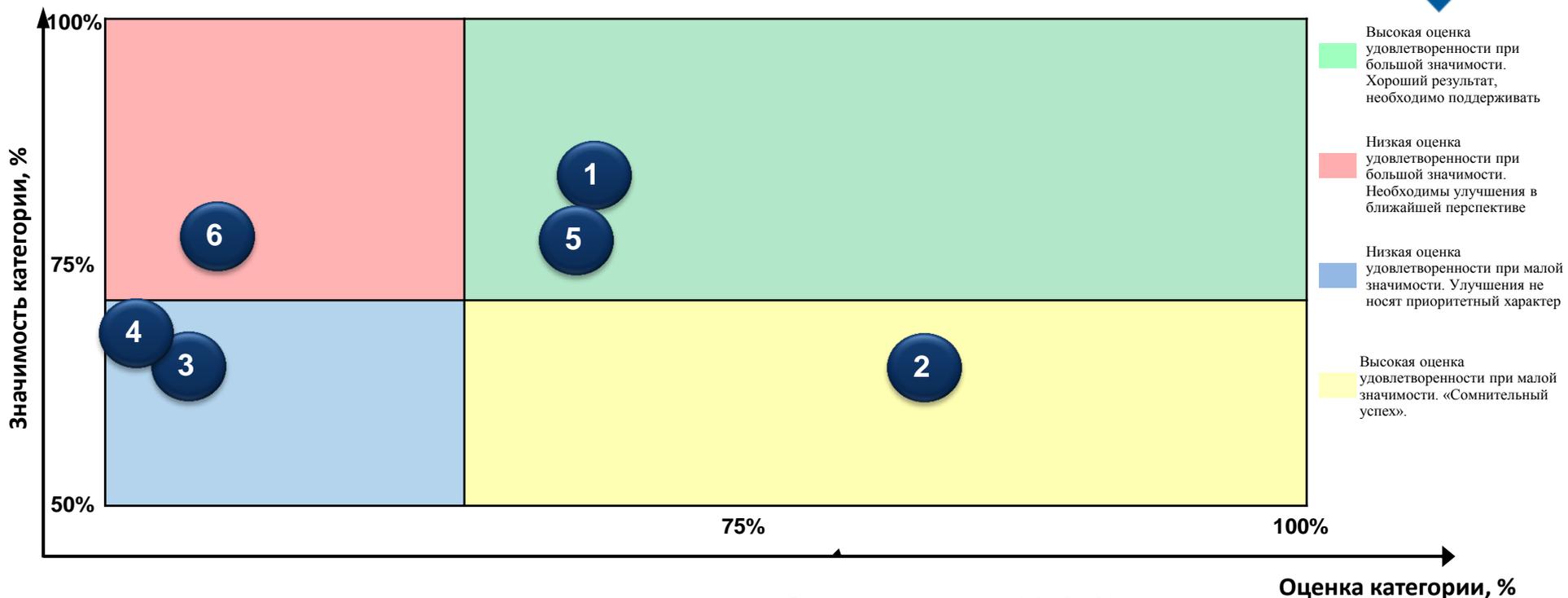


Индекс удовлетворенности в целом по категории **Соблюдение законодательных сроков в обл. ТП** – **69 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Срок рассмотрения заявки на ТП	73,6	73,8	3,6
2	Срок исполнения договора ТП	68,2	64,8	8,9
3	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП	64,7	64,7	-2
4	Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП	64,1	72,5	0,3

Индекс удовлетворенности в целом по категории Соблюдение законодательных сроков в области ТП – 69 %

- ❑ Характеристика «Срок исполнения договора ТП» имеет большую положительную динамику при высокой значимости – очень хороший результат.
- ❑ Характеристики «Срок рассмотрения заявки на ТП» и «Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП» имеют высокую оценку удовлетворенности и положительную динамику – хороший результат, необходимо поддерживать.
- ❑ Характеристика «Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП» имеет низкую оценку удовлетворенности и отрицательную динамику – нуждается в улучшениях в ближайшей перспективе.

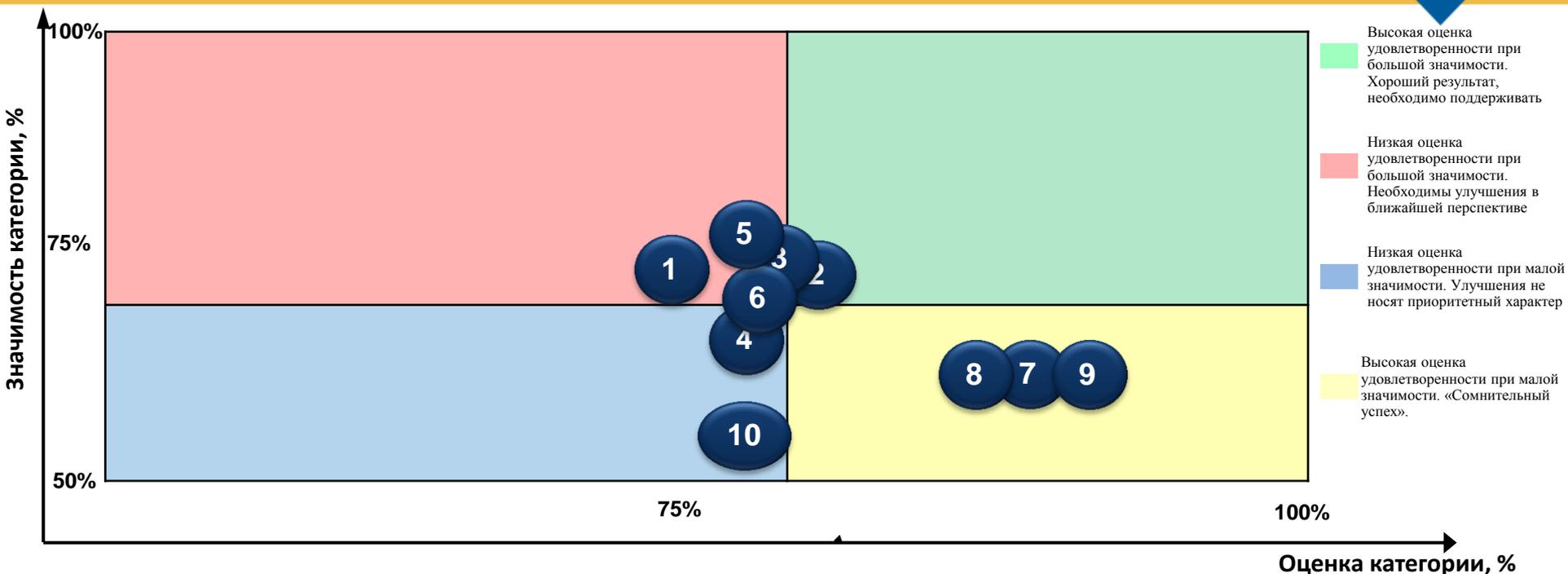


Индекс удовлетворенности в целом по категории **Обратная связь 63,3 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Доступность по телефону «Светлая линия» 8-800-700-40-70	77,6	71,1	3,1
2	Работа интернет-приемной ПАО «МОЭСК»	67	79	10,4
3	Доступность руководства ПАО «МОЭСК» для взаимодействия с Клиентами	70,4	56,6	9,1
4	Реакция ПАО «МОЭСК» на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами)	72,8	48,1	6,5
5	Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)	76,8	69,1	8,7
6	Оперативность, содержательность ответов на обращения	76,4	56,5	-8,7

Индекс удовлетворенности в целом по категории Обратная связь – **63,3%**

- ❑ Характеристики «Доступность по телефону «Светлая линия» 8-800-700-40-70», «Работа интернет-приемной ПАО «МОЭСК», «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 «Оперативность, содержательность ответов на обращения» имеет отрицательную динамику оценки удовлетворенности при высокой значимости показателя – нуждается в улучшениях в ближайшей перспективе.

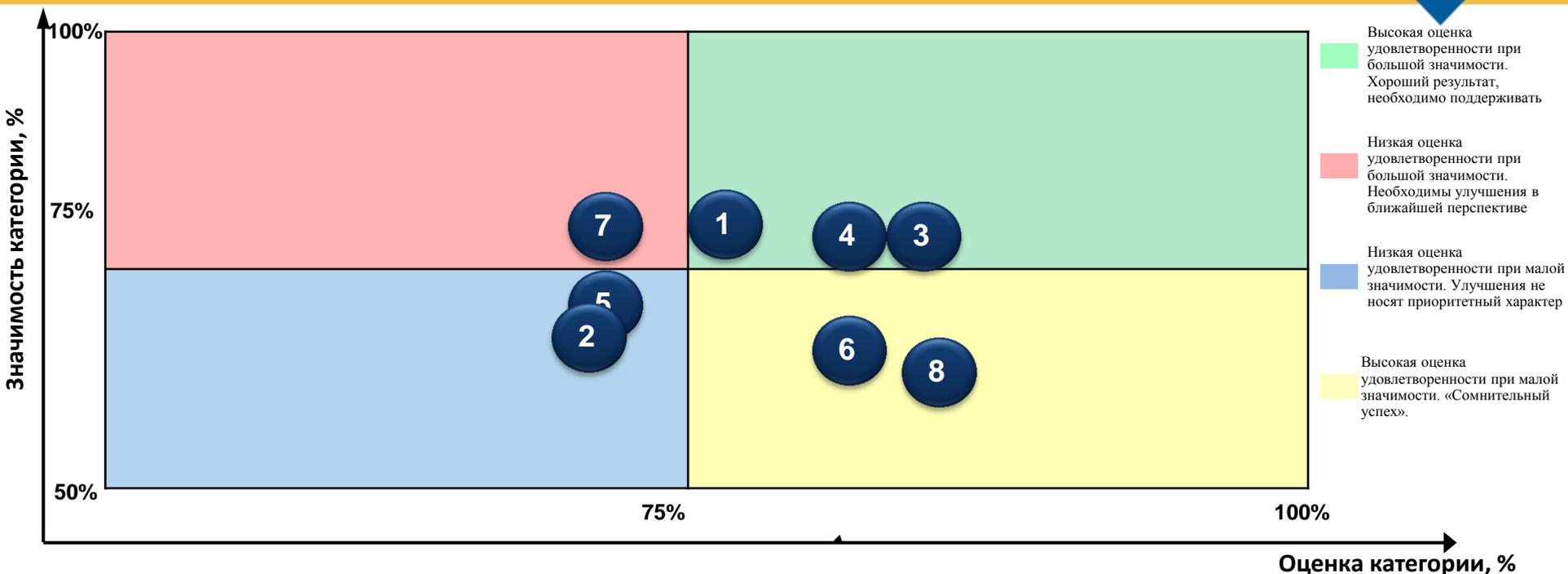


Индекс удовлетворенности в целом по категории Организация работы клиентского офиса **83,1 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса	69,8	75,2	2,9
2	Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями	65,2	83,1	9,2
3	Работа системы электронной очереди	67,2	82,3	4,7
4	Информативность стендов Клиентского офиса	63,8	81,6	6,5
5	Часы работы Клиентского офиса	68,1	81,2	4,9
6	Соотношение окон на прием / выдачу документов	66,1	79,5	14,4
7	Внешний вид персонала Клиентского офиса	60,7	89,3	2,5
8	Внешний вид здания Клиентского офиса (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории)	61	87,6	4,8
9	Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора)	61,1	91,2	5,3
10	Распространение ПАО «МОЭСК» типовых форм документов	58,3	81,8	6,9

Индекс удовлетворенности в целом по категории Организация работы клиентского офиса – **83,1 %**

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



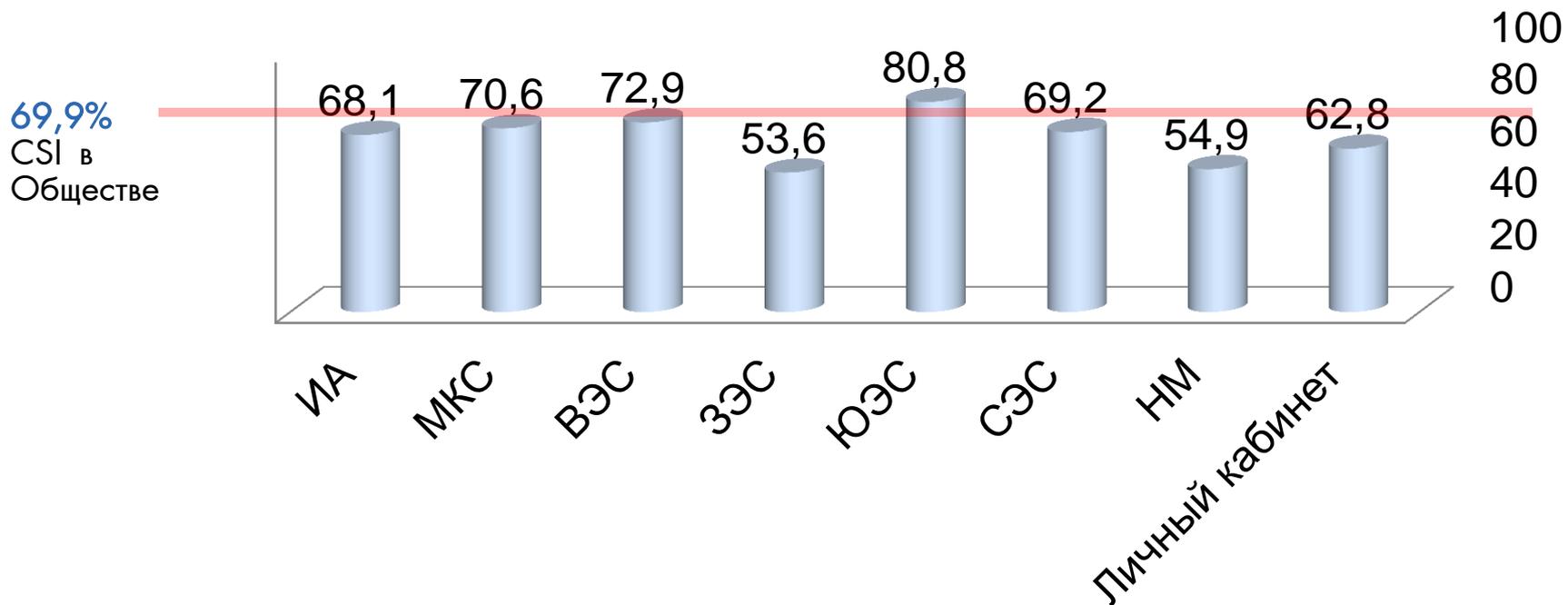
Индекс удовлетворенности в целом по категории **Интерактивные сервисы 76 %**

№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Удобство подачи заявок, обращений в Личном кабинете	74,3	76,9	0,3
2	Простота и понятность использования электронной подписи документов (электронного документооборота)	67,2	73,5	0,7
3	Удобство, практичность использования онлайн оплаты	70,5	80	-5
4	Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету	71,8	78,3	6,2
5	Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП	69,3	71,6	1,6
6	Эстетичность и эргономичность (комфортность в использовании) интерфейсов сайта	66,4	78	1,4
7	Информативность этапов исполнения заявки, а также необходимых действий заявителя	73,3	69,9	3,8
8	Простота использования и информативность Калькулятора стоимости ТП	64,7	80,4	8,9

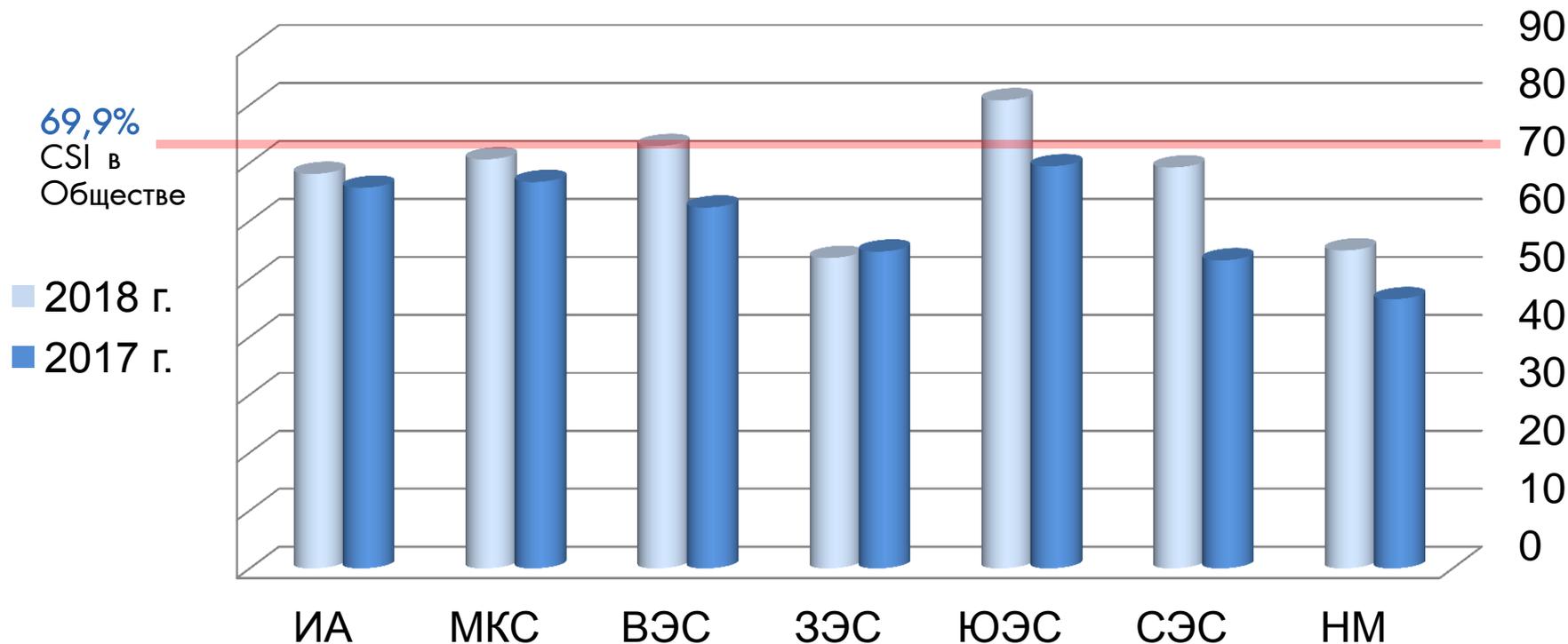
Индекс удовлетворенности в целом по категории **Интерактивные сервисы 76 %**

- Категория «Интерактивные сервисы» получила общую оценку удовлетворенности выше средней – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Характеристики «Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету», «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.
- Характеристика «Удобство подачи заявок, обращений в Личном кабинете» имеет 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», «Информативность этапов исполнения заявки, а также необходимых действий заявителя» имеют низкую оценку при средней значимости и положительной динамике – нуждаются в улучшениях.
- Характеристика «Удобство, практичность использования онлайн оплаты» имеет отрицательную динамику, в связи с тем, что онлайн оплата была приостановлена по причине изменения федерального законодательства – необходимо доработать сервис под изменения законодательства.

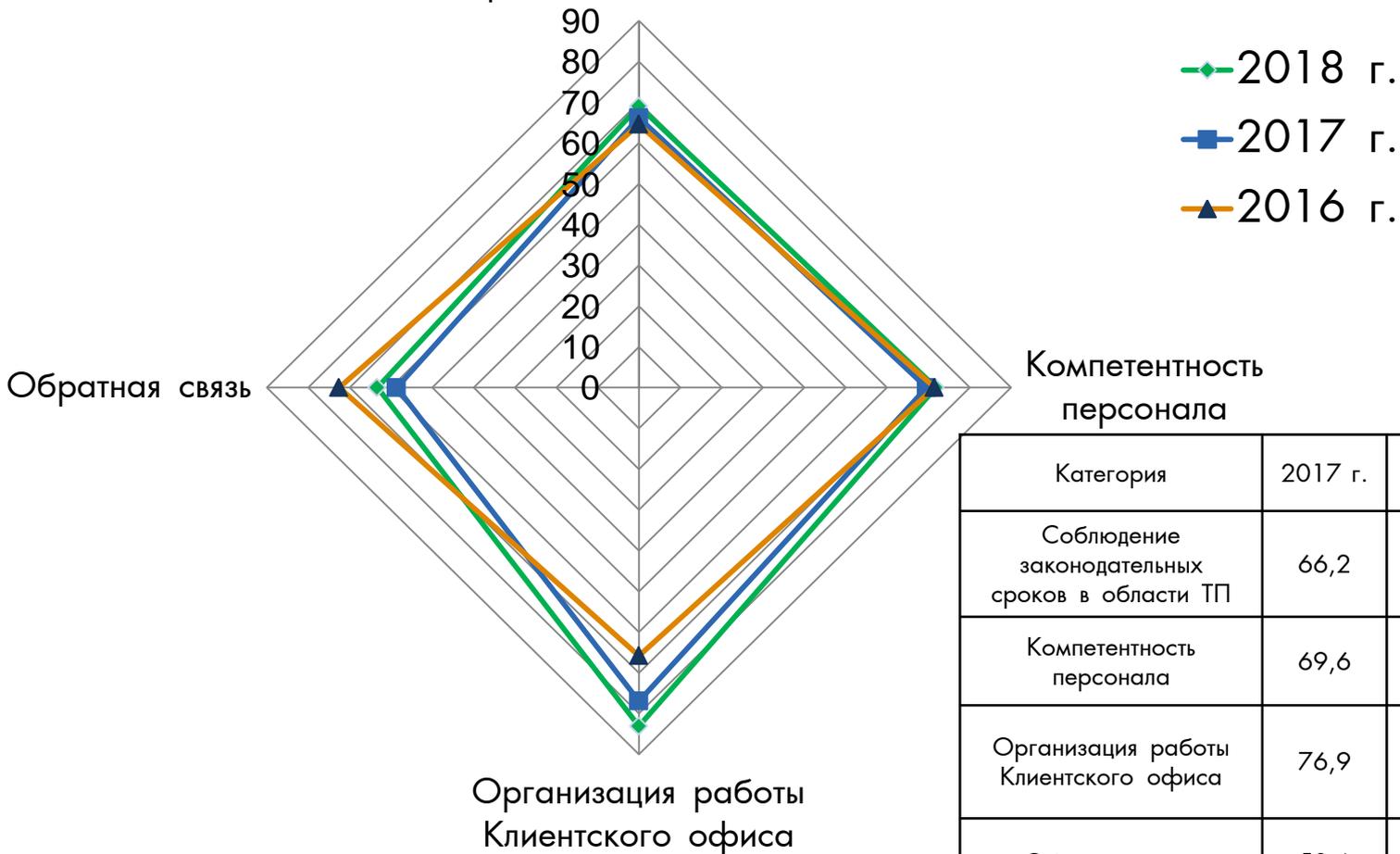
Оценка удовлетворенности клиентов в ИА и филиалах, %



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



Соблюдение
законодательных
сроков в области ТП



Категория	2017 г.	2018 г.	Сравнительный анализ
Соблюдение законодательных сроков в области ТП	66,2	69	Повышение на 2,8% в 2018г.
Компетентность персонала	69,6	71,8	Повышение на 2,2% в 2018г
Организация работы Клиентского офиса	76,9	83,1	Повышение на 6,2% в 2018г
Обратная связь	58,6	63,3	Повышение на 4,7% в 2018г
Интерактивные сервисы	73,8	76	Повышение на 2,2% в 2018г

Удовлетворенность потребителей услугой по ТП в Обществе за последний год увеличилась с 68,7% до 69,9% - небольшой рост.

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

- в 2018 г. – 2161 шт.
- в 2017 г. – 2364 шт.
- в 2016 г. – 3872 шт.
- в 2015 г. – 2650 шт.
- в 2014 г. – 1626 шт.

Положительную динамику имеют все категории – хороший результат.

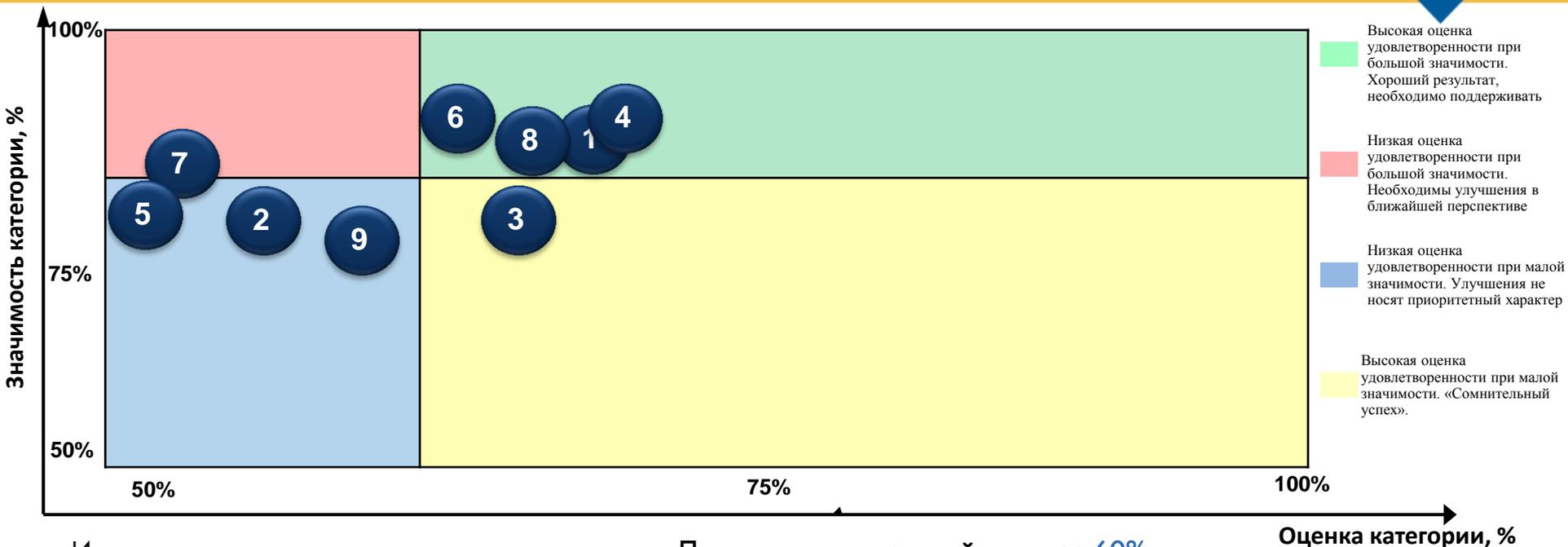
По характеристикам, у которых высокие показатели значимости, низкие оценки и отрицательная динамика – необходимы улучшения в ближайшей перспективе.

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



МОЭСК

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



№	Характеристика	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	87,3	65,5	-10,5
2	Частота внеплановых аварийных отключений в сетях ПАО «МОЭСК»	85,5	54,6	-4,2
3	Соблюдение в электрических сетях ПАО «МОЭСК» нормированных параметров качества электроэнергии	84,6	65,5	3,9
4	Технический уровень и состояние электросетевых объектов ПАО «МОЭСК»	87,6	67,7	3,8
5	Информирование со стороны ПАО «МОЭСК» потребителя о плановых/внеплановых отключениях	85,8	45,6	-17,7
6	Соблюдение сроков восстановления электроснабжения при плановых/внеплановых отключениях	88	62,3	-5,8
7	Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам	86	51,5	-13,9
8	Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте	86,4	67,4	-12,9
9	Качество оказания дополнительных услуг (монтаж/замена приборов учета, техническое обслуживание и ремонт сетей и пр.)	83,9	59,3	-8,4

Индекс удовлетворенности в целом по категории Передача электрической энергии
60 %

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

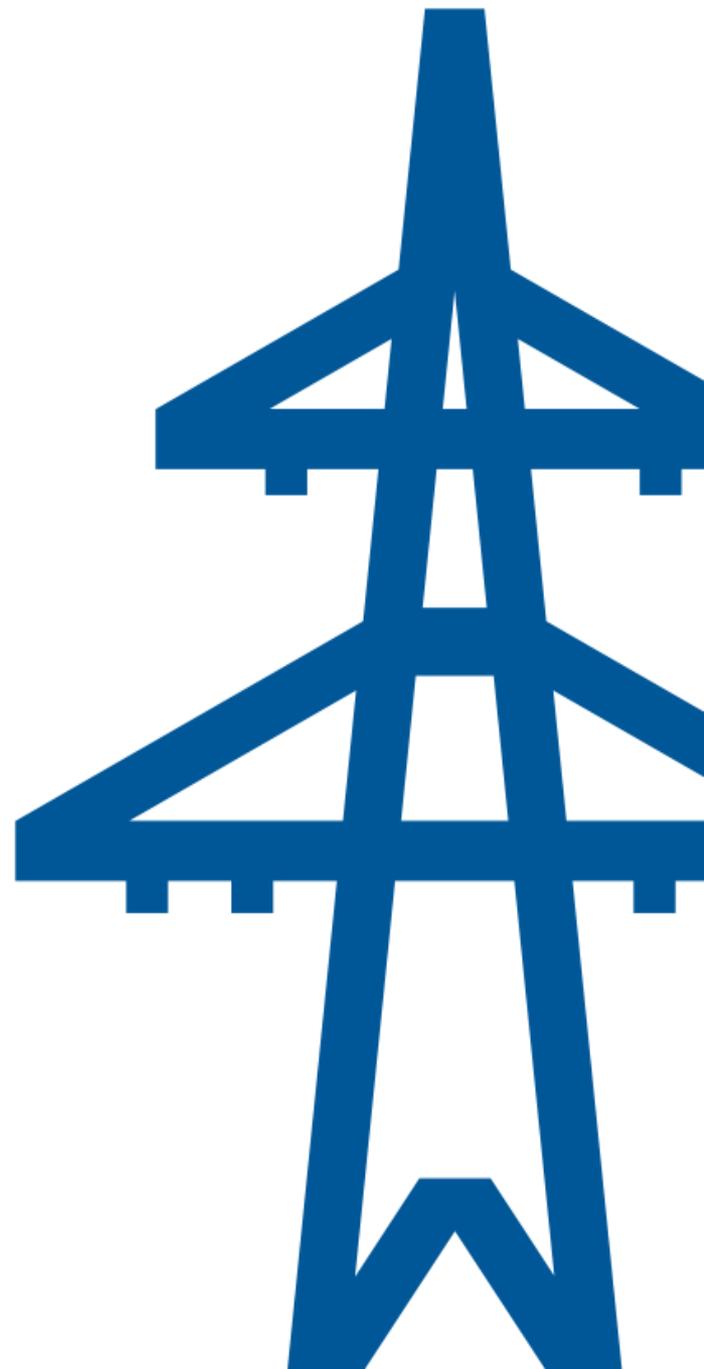


МОЭСК

**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.)