



Результаты оценки удовлетворенности потребителей
ПАО «Россети Московский регион»
по итогам 2020 года
на основе индекса CSI

Rossetimr.ru



Результаты оценки удовлетворенности потребителей
ПАО «Россети Московский регион»
услугой по ТП по итогам 2020 года
на основе индекса CSI

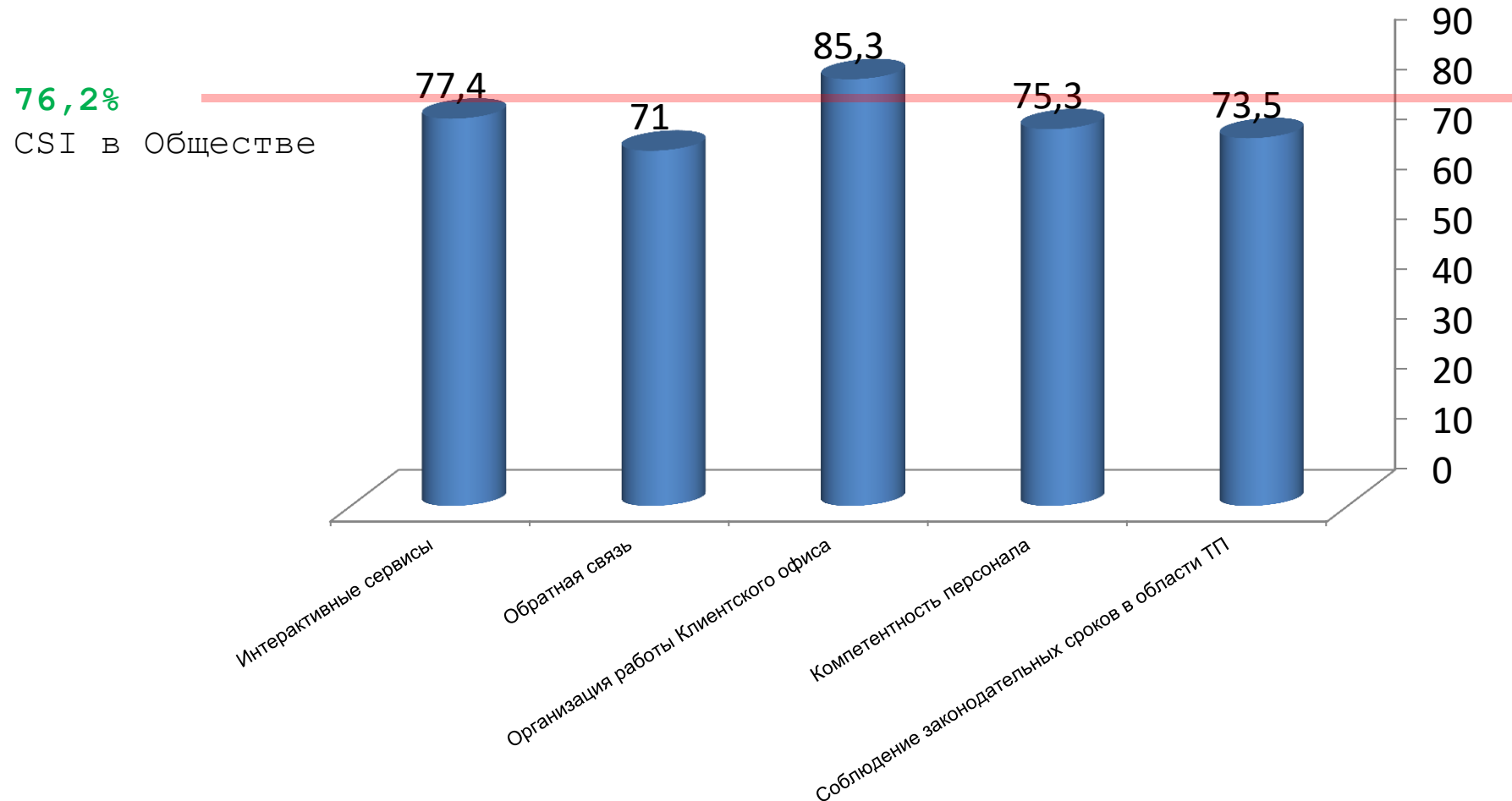
Rossetimr.ru

- Оценка удовлетворенности потребителей проводилась в соответствии с Методическими указаниями по оценке удовлетворенности клиентов ПАО «Россети Московский регион» на основе опроса клиентов (индекс удовлетворенности CSI).
 - ✓ Анкета и формат опроса в 2020 году:
 - ✓ Оценка проводилась по 5 категориям и 34 характеристикам (приложение).
 - ✓ Способы опроса – интерактивная анкета на Портале по технологическому присоединению utp.rossetimr.ru.
- Опрошены 3823 респондент.
- Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) в Обществе в 2020 г. составил 76,2% (+3,7% относительно 2019 г.).

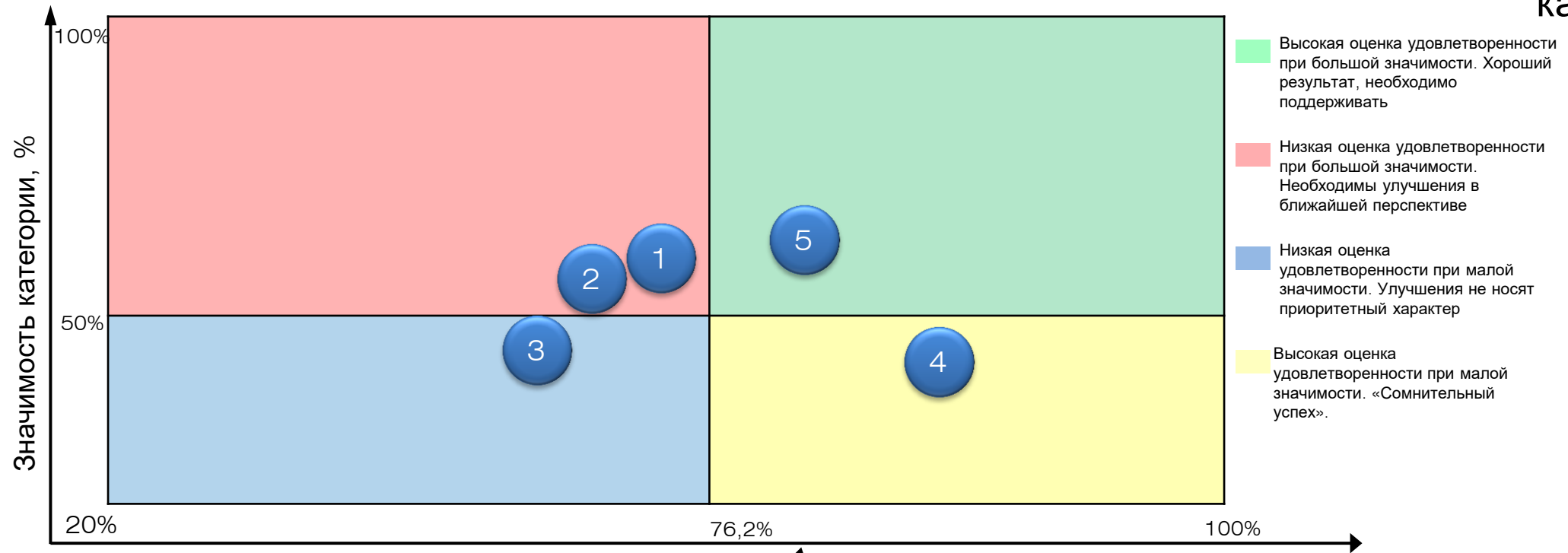
№ п/п	Категория	Значимость категории, %	Индекс удовлетворенности, %
1	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	51,9	73,5
2	Компетентность персонала	53,6	75,3
3	Обратная связь	49,8	71
4	Организация работы Клиентского офиса	41,3	85,3
5	Интерактивные сервисы	54,6	77,4

Результаты опроса потребителей – индекс удовлетворенности

Индекс удовлетворенности клиентов Общества по категориям



Результаты опроса потребителей за 2020 г. – ранжирование оценок по категориям



Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **76,2%**.

Оценка категории, %

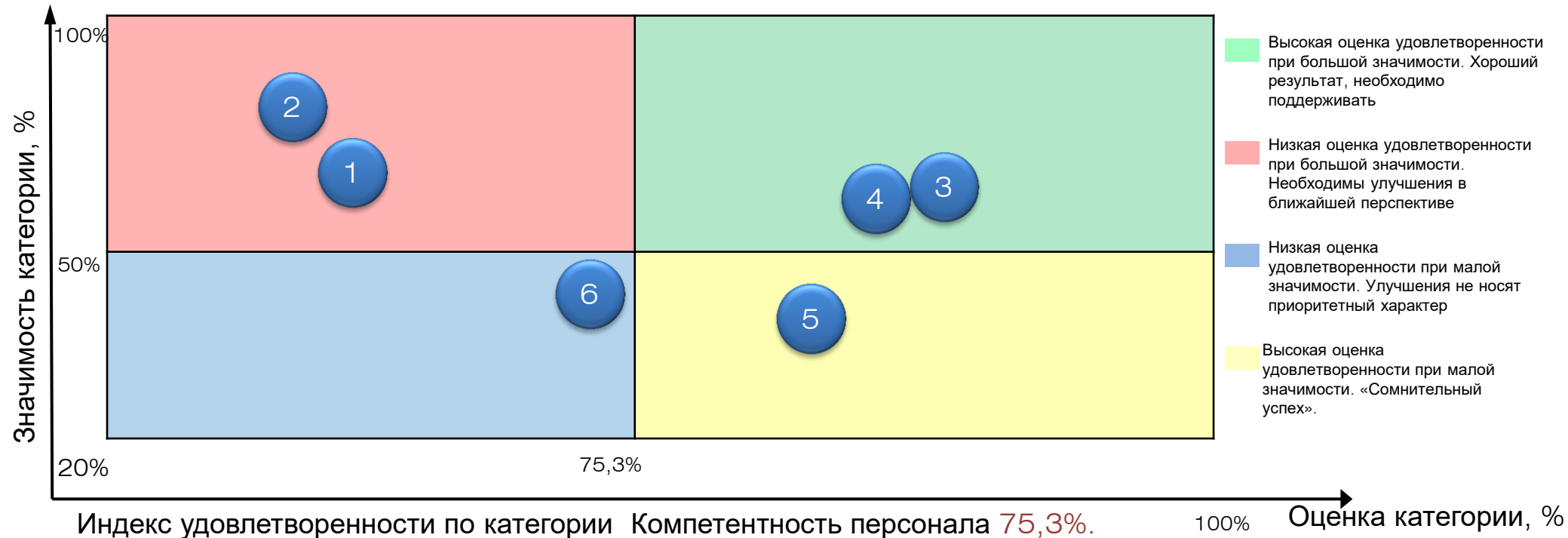
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Компетентность персонала	53,6	75,3	1,2
2	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	51,9	73,5	4,6
3	Обратная связь	49,8	71	4
4	Организация работы Клиентского офиса	41,3	85,3	-0,2
5	Интерактивные сервисы	54,6	77,4	0,6

Результаты опроса потребителей за 2020 г. – ранжирование оценок по категориям

Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **76,2%**.

- Положительную динамику имеют все категории, за исключением «Организация работы Клиентского офиса» – хороший результат.
- «Организация работы Клиентского офиса» – высокая оценка удовлетворенности при том, что с марта 2020 года клиентские офисы были закрыты по причине пандемии коронавирусной инфекции (COVID-19)
- Высокий темп роста наблюдается по оценке категорий «Соблюдение законодательных сроков в области ТП» и «Обратная связь».
- Средний темп роста наблюдается по оценке категорий «Компетентность персонала» и «Интерактивные сервисы».

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Компетентность персонала»



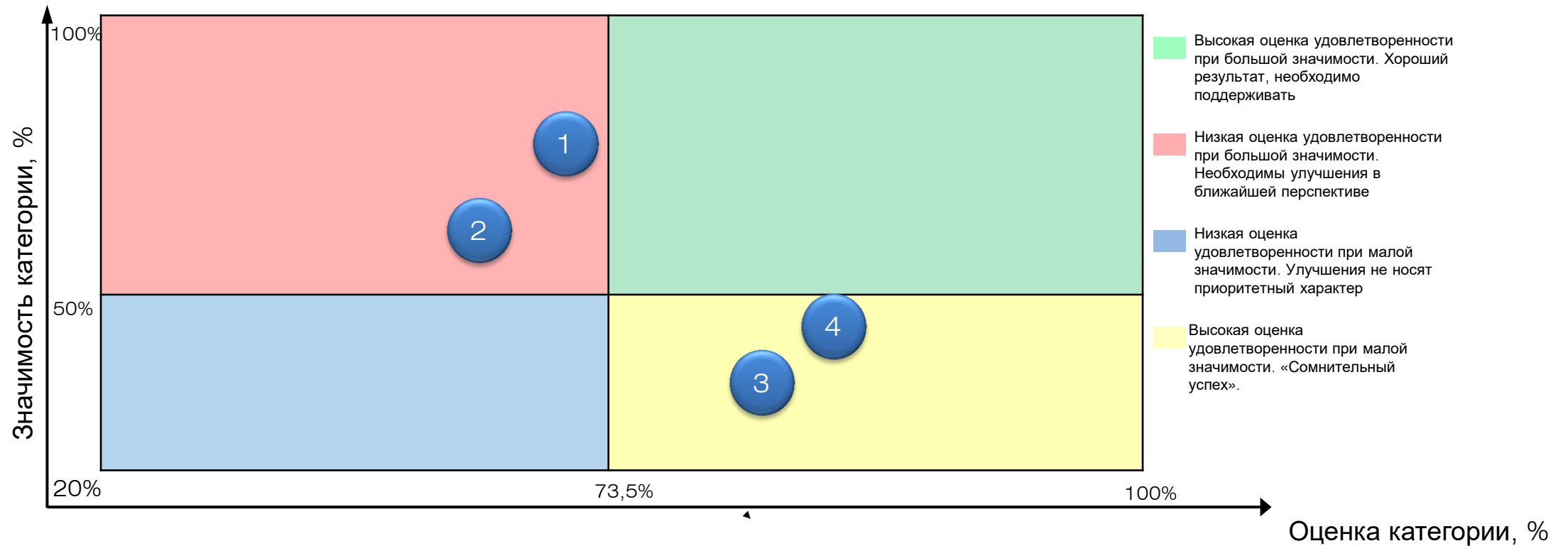
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права)	56,3	65,9	1,7
2	Качество консультаций (письменных, устных)	60,8	65,6	-1,4
3	Стрессоустойчивость/терпеливость персонала в Клиентском офисе	54,7	83,3	-0,1
4	Доброжелательность персонала в Клиентском офисе	53,9	83,1	-0,2
5	Количество ошибок и опечаток в выданной документации	45,9	81,7	6,1
6	Приемлемость предлагаемых технических решений	49,8	74,9	3,3

Результаты опроса потребителей за 2020 г. – ранжирование оценок по категориям

Индекс удовлетворенности в целом по категории Компетентность персонала – 75,3%

- Положительную динамику имеют категории: «Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права)», «Количество ошибок и опечаток в выданной документации», «Приемлемость предлагаемых технических решений» – хороший результат.
- 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 (наличие ссылок на нормы права)» и «Качество консультаций (письменных, устных)» имеет низкую оценку при высокой значимости, нуждается в улучшениях в ближайшей перспективе.

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



Индекс удовлетворенности по категории Соблюдение законодательных сроков в области ТП **73,5%**.

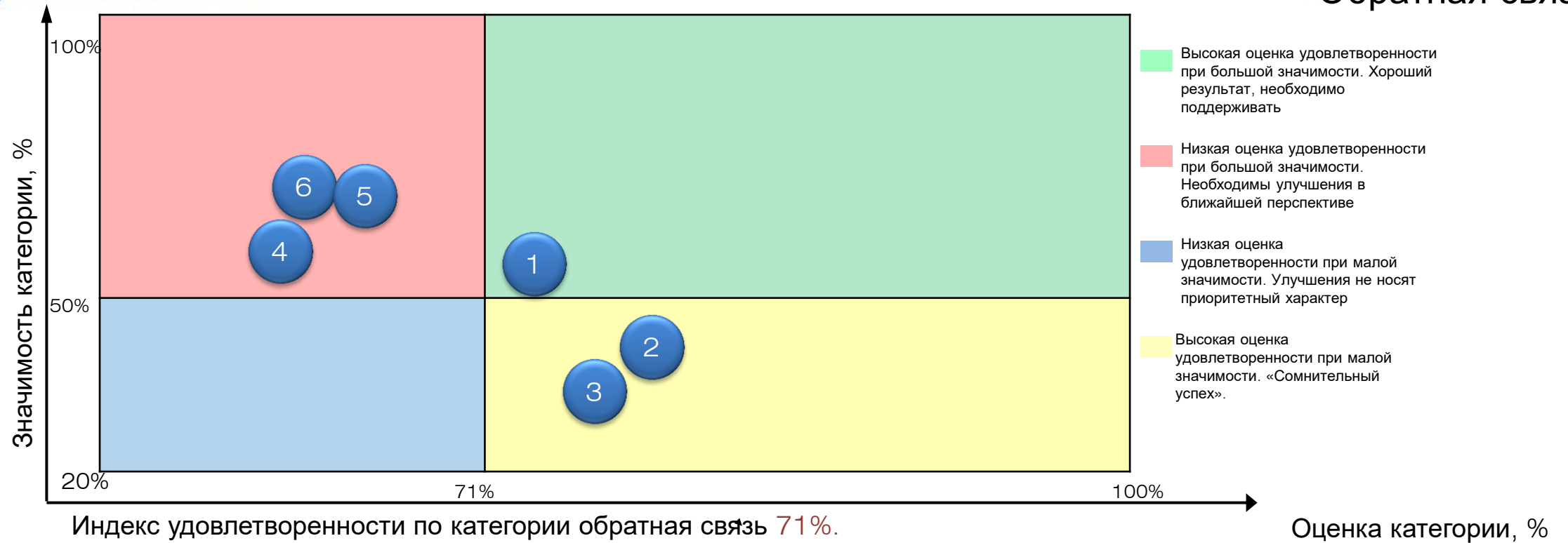
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Срок рассмотрения заявки на ТП	57,5	72,3	0,8
2	Срок исполнения договора ТП	54,6	68,1	3,4
3	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП	46,2	75,9	9,7
4	Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП	49,4	78,8	5,8

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

Индекс удовлетворенности в целом по категории Соблюдение законодательных сроков в области ТП – 73,5 %

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

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Обратная связь»



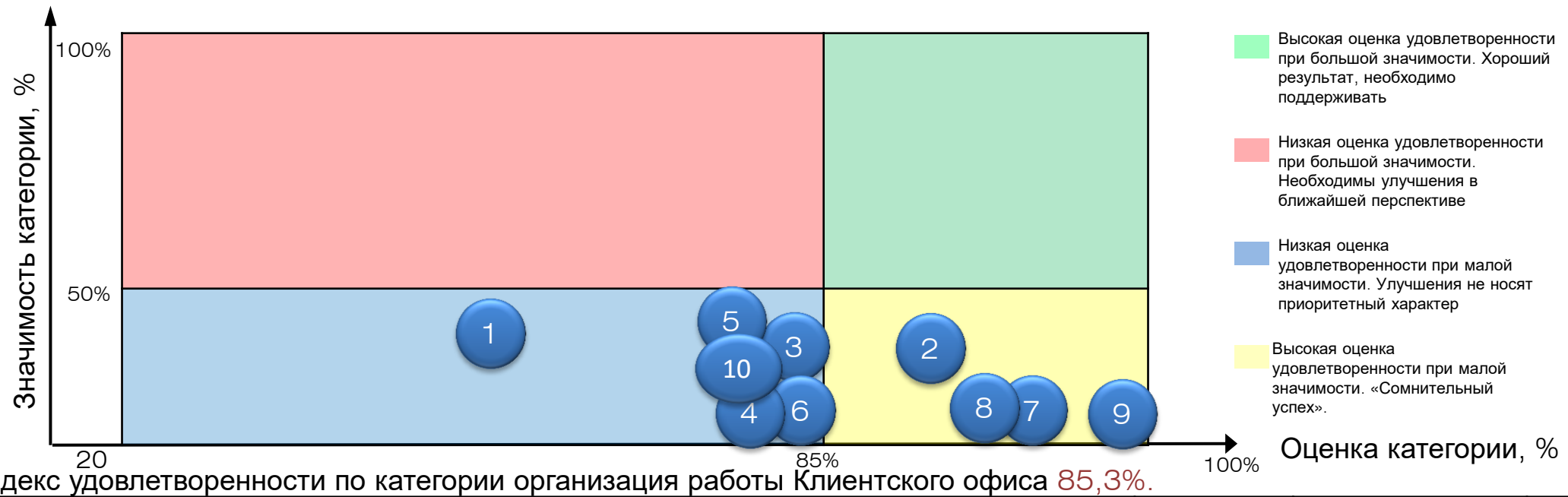
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Доступность по телефону «Светлая линия»	50,9	72,4	-0,6
2	Работа интернет-приемной	44,3	76,9	4,3
3	Доступность руководства для взаимодействия с Клиентами	40,3	74,7	11,9
4	Реакция на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами)	52,5	65,8	7,1
5	Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)	54,7	70,4	0,8
6	Оперативность, содержательность ответов на обращения	56	67,9	3,5

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Обратная связь»

Индекс удовлетворенности в целом по категории Обратная связь – 71%

- Положительную динамику имеют все категории, за исключением «Доступность по телефону «Светлая линия» – хороший результат.
- Характеристики «Доступность по телефону «Светлая линия», «Работа интернет-приемной» и «Доступность руководства для взаимодействия с Клиентами» имеют положительную динамику и высокую оценку – необходимо поддерживать.
- Характеристики «Реакция на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами)», «Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)» и «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»



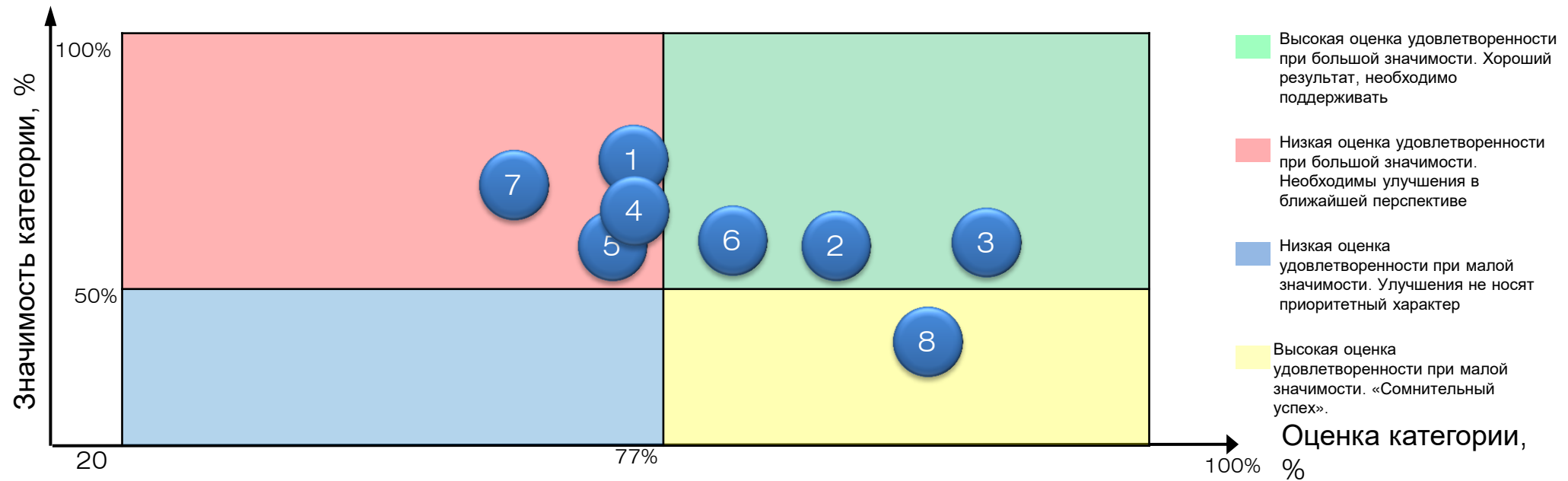
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса	49,4	77,2	-5,6
2	Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями	40,1	86,4	0,7
3	Работа системы электронной очереди	44,1	84,5	0
4	Информативность стендов Клиентского офиса	39,1	85,1	-0,8
5	Часы работы Клиентского офиса	44,5	84	-0,4
6	Соотношение окон на прием / выдачу документов	38,9	84,5	1,2
7	Внешний вид персонала Клиентского офиса	39,5	91,2	1
8	Внешний вид здания, в котором расположен Клиентский офис (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории)	38,5	88,8	1,5
9	Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора)	39,3	90	1,7
10	Распространение типовых форм документов	39,7	84,1	0,7

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

Индекс удовлетворенности в целом по категории Организация работы клиентского офиса –
85,3 %

- Все характеристики категории, за исключением «Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса», имеют высокую оценку удовлетворенности и низкую значимость, потому что с марта 2020 года клиентские офисы были закрыты по причине пандемии коронавирусной инфекции (COVID-19)

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Интерактивные сервисы»



Индекс удовлетворенности по категории Интерактивные сервисы **77,4%**.

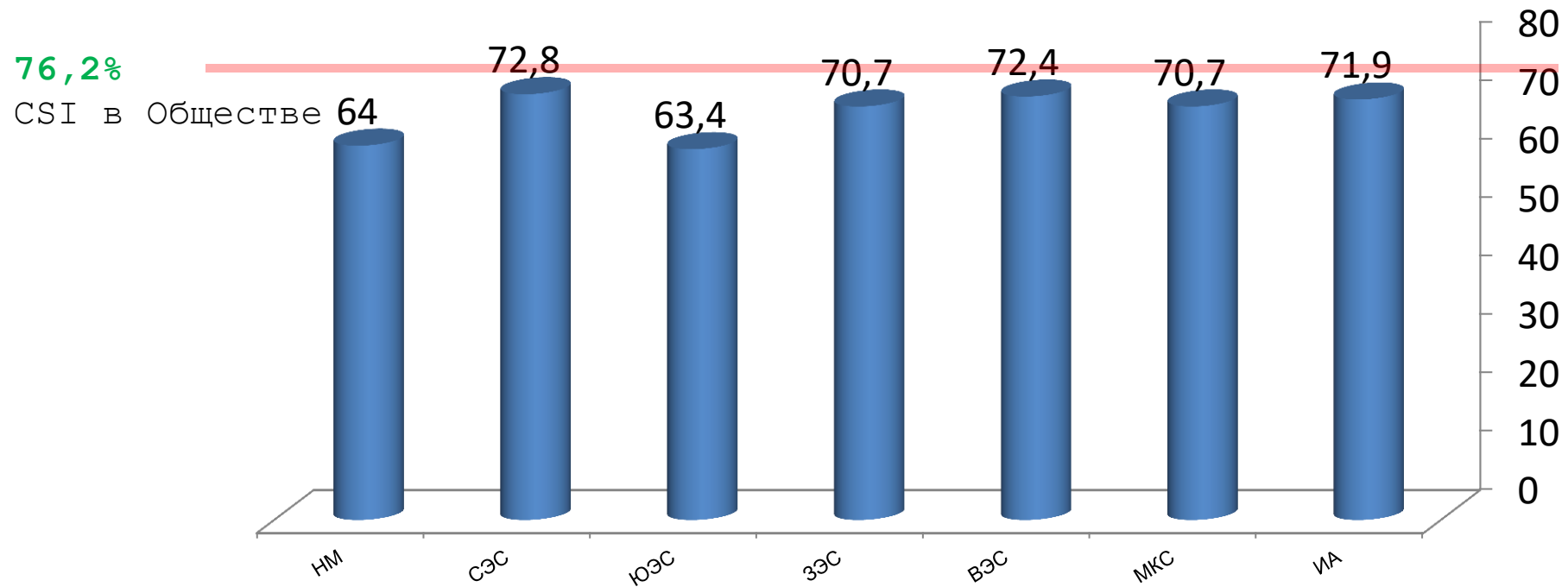
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Удобство подачи заявок, обращений в Личном кабинете	62,2	74,5	-3,6
2	Простота и понятность использования электронной подписи документов (электронного документооборота)	52	80,5	5,5
3	Удобство, практичность использования онлайн оплаты	53,2	88,2	5,7
4	Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету	56,9	76,6	-0,9
5	Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП	54,1	73,9	-0,5
6	Эстетичность и эргономичность (комфортность в использовании) интерфейсов сайта	52,1	77,7	-1,4
7	Информативность этапов исполнения заявки, а также необходимых действий заявителя	58,5	68,9	-0,1
8	Простота использования и информативность Калькулятора стоимости ТП	47,6	81,2	2,2

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Интерактивные сервисы»

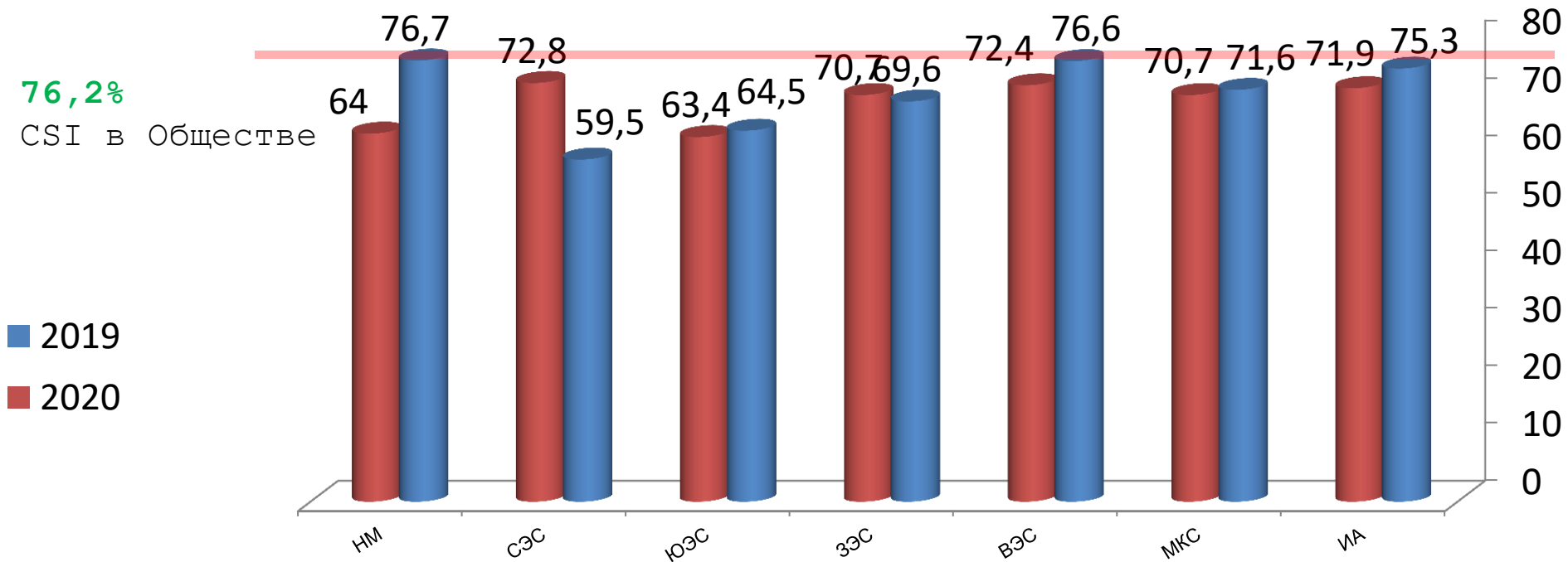
Индекс удовлетворенности в целом по категории Интерактивные сервисы 77,4 %

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

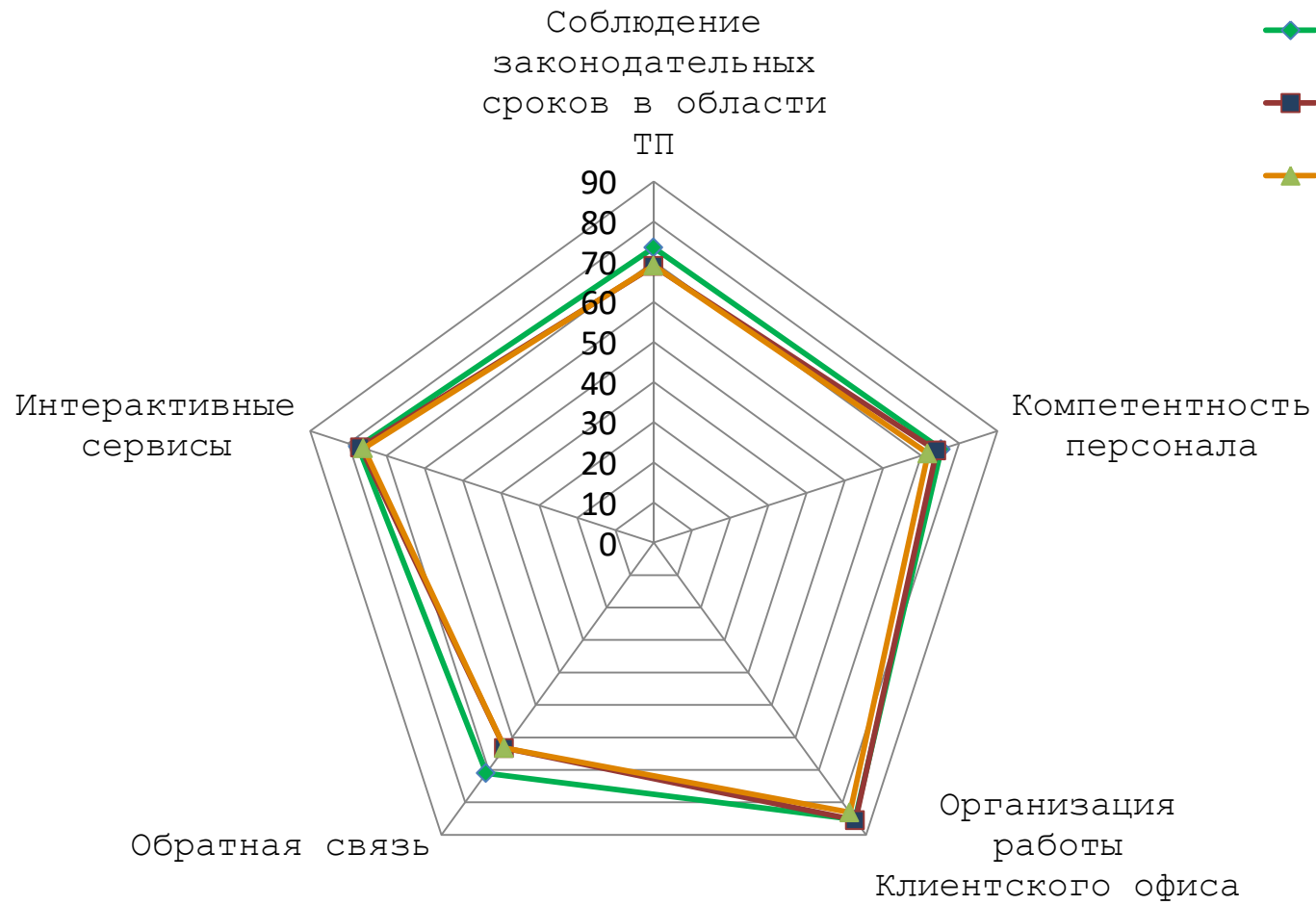
Оценка удовлетворенности клиентов в ИА и филиалах



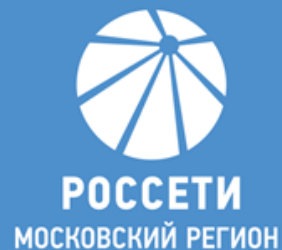
Оценка удовлетворенности клиентов в ИА и филиалах



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



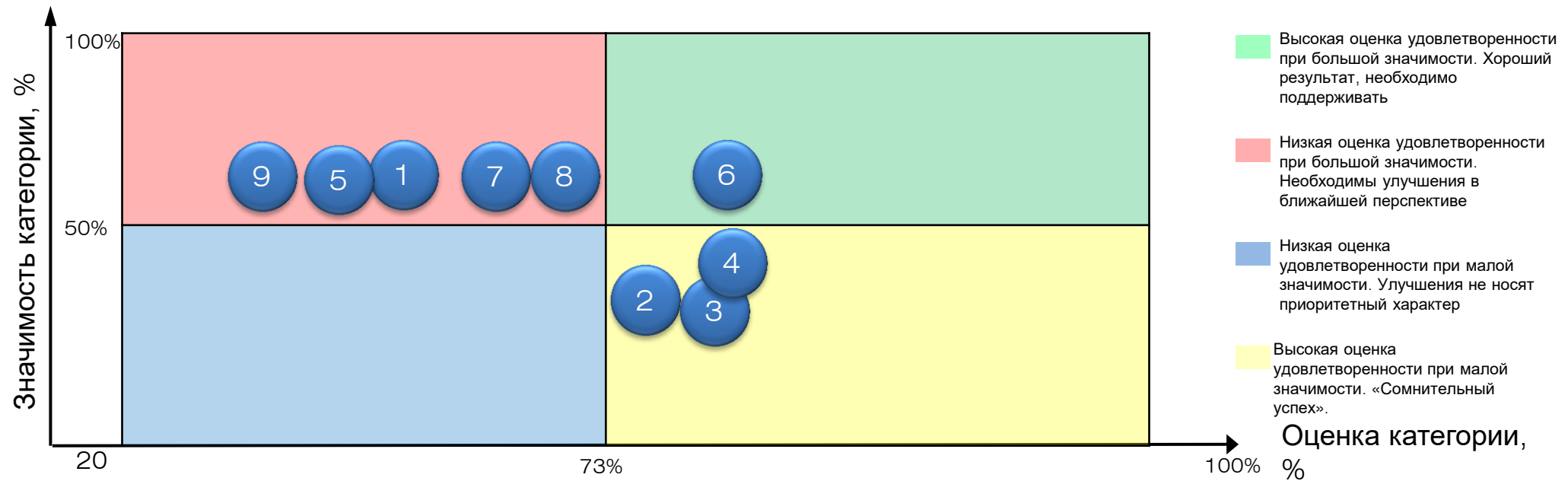
Категория	2019 г.	2020 г.	Сравнительный анализ
Соблюдение законодательных сроков в области ТП	68,9	73,5	Повышение на 4,6% в 2020 г.
Компетентность персонала	74,1	75,3	Повышение на 1,2% в 2020 г.
Организация работы Клиентского офиса	85,5	85,3	Снижение на 0,2% в 2020 г.
Обратная связь	67	71	Повышение на 4% в 2020 г.
Интерактивные сервисы	76,8	77,4	Повышение на 0,6% в 2020 г.



Результаты оценки удовлетворенности потребителей
ПАО «Россети Московский регион» услугой по передаче
электрической энергии
по итогам 2020 года
на основе индекса CSI

Rossetimr.ru

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Передача электрической энергии»



Индекс удовлетворенности по категории организация работы Передача электрической энергии 73%

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии (заполняется в случае прохождения процедуры заключения данного договора)	54,6	69,1	-2,8
2	Частота внеплановых аварийных отключений в сетях	47,1	76	20,6
3	Соблюдение в электрических сетях нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013	47,6	79,4	7,1
4	Технический уровень и состояние электросетевых объектов	48,6	79,4	9,5
5	Информирование со стороны потребителя о плановых/внеплановых отключениях (SMS, email подписка)	50,2	68,4	16,8
6	Соблюдение сроков восстановления электроснабжения при плановых/внеплановых отключениях	50,5	78,5	11,8
7	Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам	50,5	70,8	16,3
8	Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте	53,2	71,4	2,4
9	Качество оказания дополнительных услуг (монтаж/замена приборов учета, техническое обслуживание и ремонт сетей и пр.)	53,8	65,8	5,1

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Передача электрической энергии»

Индекс удовлетворенности в целом по категории Передача электрической энергии 73 %

- Положительную динамику имеют все категории, за исключением «Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии» – хороший результат.
- Характеристики «Частота внеплановых аварийных отключений в сетях, «Соблюдение в электрических сетях нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013», «Технический уровень и состояние электросетевых объектов, «Информирование со стороны потребителя о плановых/внеплановых отключениях (SMS, email подписка)» 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 (заполняется в случае прохождения процедуры заключения данного договора)», «Информирование со стороны потребителя о плановых/внеплановых отключениях (SMS, email подписка)», «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.)» - 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 документации 6. Приемлемость предлагаемых 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 типовых форм документов

Сформированный перечень категорий и характеристик для оценки

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 для взаимодействия с Клиентами 3. Реакция 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 3. Соблюдение в электрических сетях нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013 4. Технический уровень и состояние электросетевых объектов 5. Информирование со стороны 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 9. Качество оказания дополнительных услуг (монтаж/замена приборов учета, техническое обслуживание и ремонт сетей и пр.)