

Результаты оценки удовлетворенности
потребителей ПАО «Россети Московский
регион» по итогам 2022 года
на основе индекса CSI

Душеина Людмила Владимировна
Директор по внешним коммуникациям

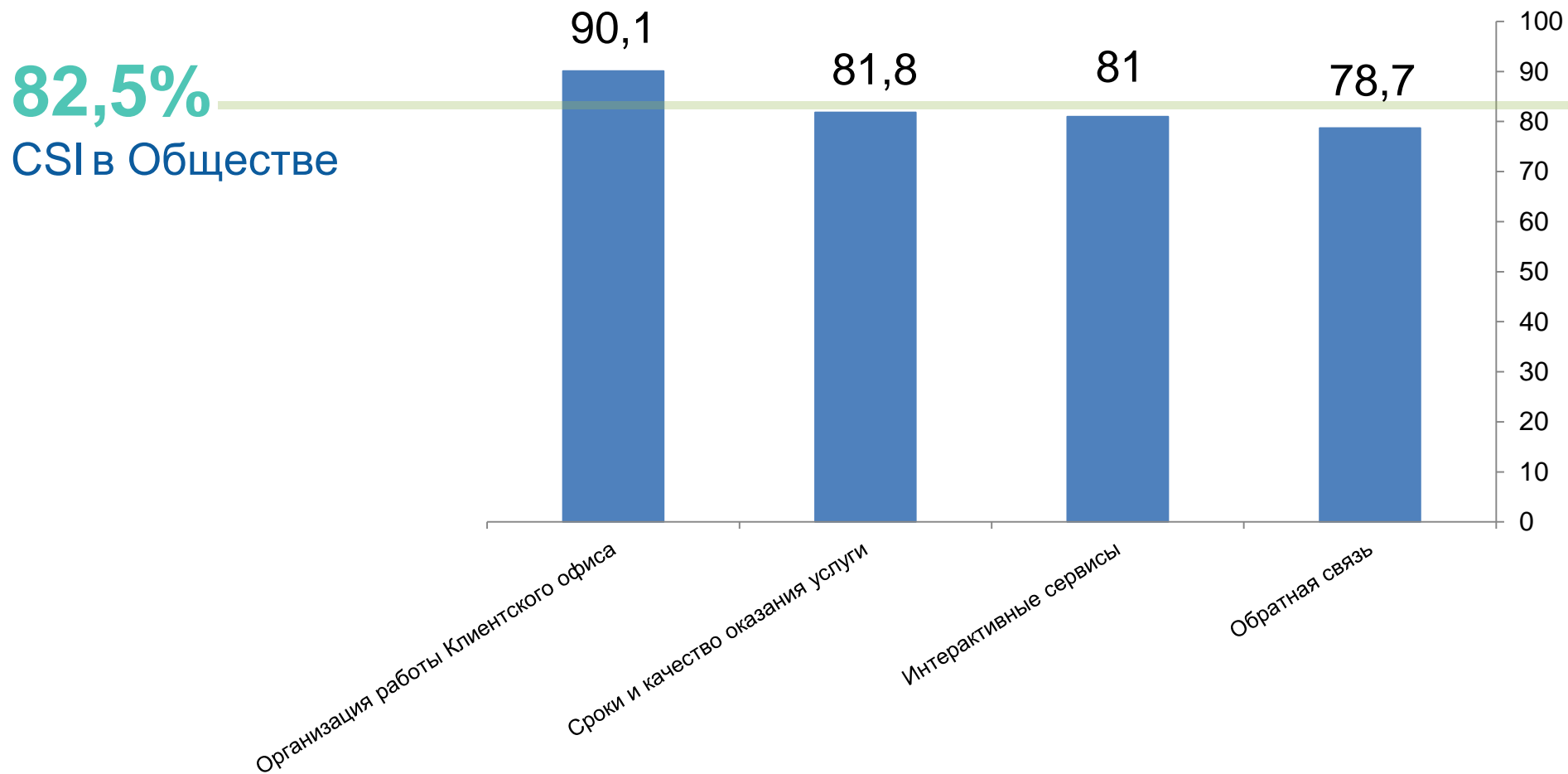
ЯНВАРЬ 2023 | МОСКВА

- 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 **2022 году**:
- ✓ Оценка проводилась по **4 категориям и 34 характеристикам** (приложение).
- ✓ Способы опроса – интерактивная анкета на Портале по технологическому присоединению **utp.rossetimr.ru**
- Опрошены **5 623** респондента.
- Индекс удовлетворенности потребителей (**CSI**) в Обществе в **2022 г.** составил **82,5% (+5,8% относительно 2021 г.)**.

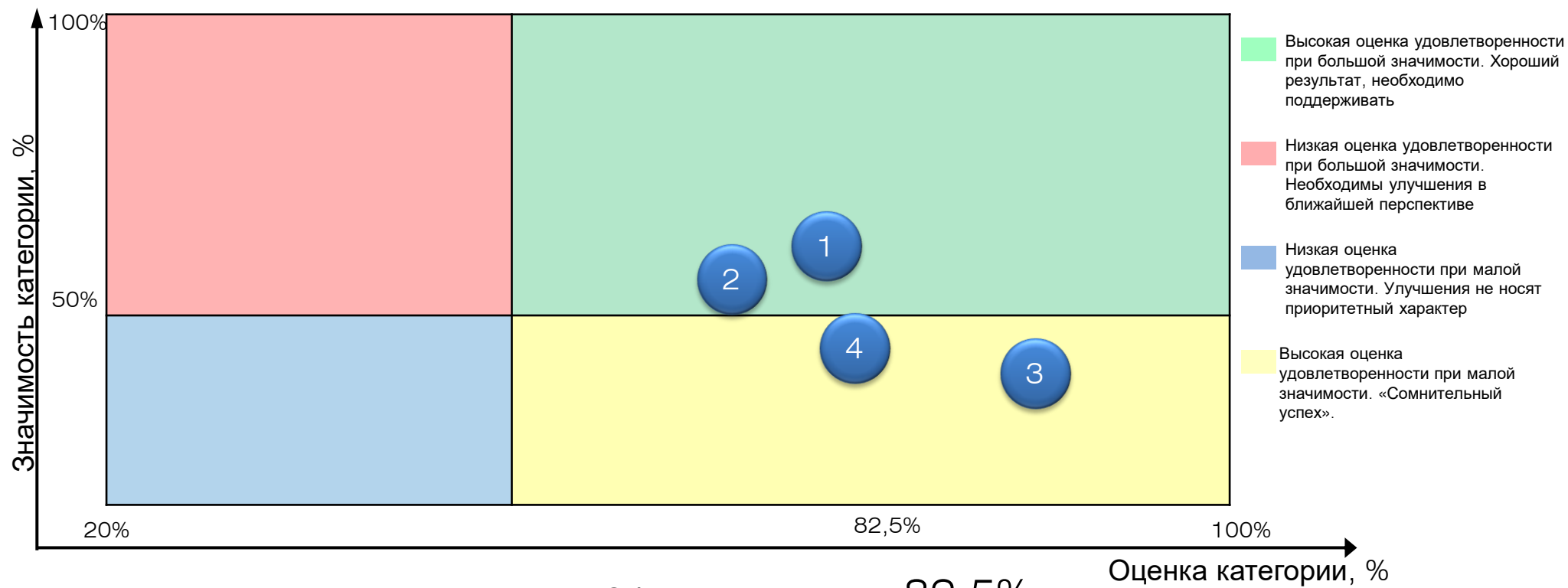
№ п/п	Категория	Значимость категории, %	Индекс удовлетворенности, %
1	Интерактивные сервисы	59,7	81
2	Обратная связь	53,4	78,7
3	Организация работы Клиентского офиса	44,3	90,1
4	Сроки и качество оказания услуги	49,1	81,8

Результаты опроса потребителей – индекс удовлетворенности

Индекс удовлетворенности клиентов Общества по категориям



Результаты опроса потребителей за 2022 год – ранжирование оценок по категориям



Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **82,5%**.

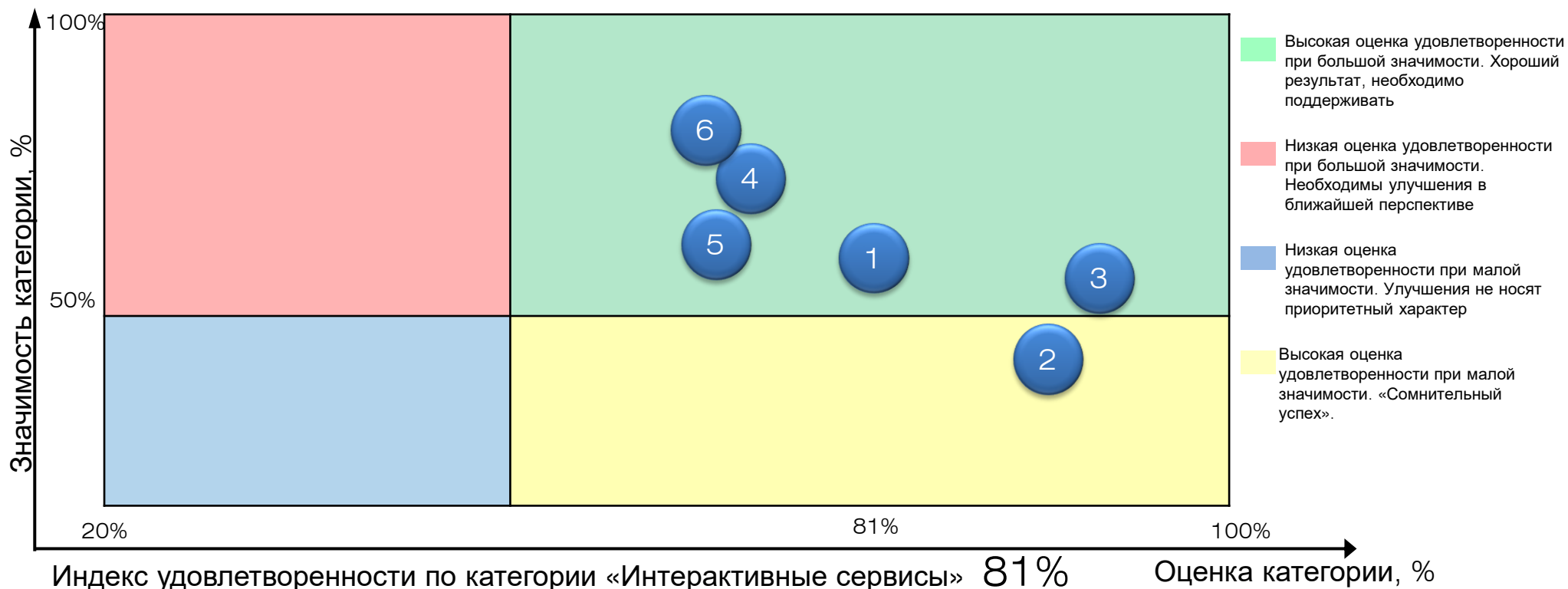
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Интерактивные сервисы	59,7	81	1,6
2	Обратная связь	53,4	78,7	6,7
3	Организация работы Клиентского офиса	44,3	90,1	3,1
4	Сроки и качество оказания услуги	49,1	81,8	8

Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **82,5%**

Положительную динамику имеют категории:

- ✓ «Интерактивные сервисы», «Обратная связь» – высокая оценка удовлетворенности при большой значимости. Хороший результат, необходимо поддерживать.
- ✓ Высокий темп роста наблюдается по оценке категории «Сроки и качество оказания услуги».
- ✓ Средний темп роста наблюдается по оценке «Организация работы Клиентского офиса».

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Интерактивные сервисы»

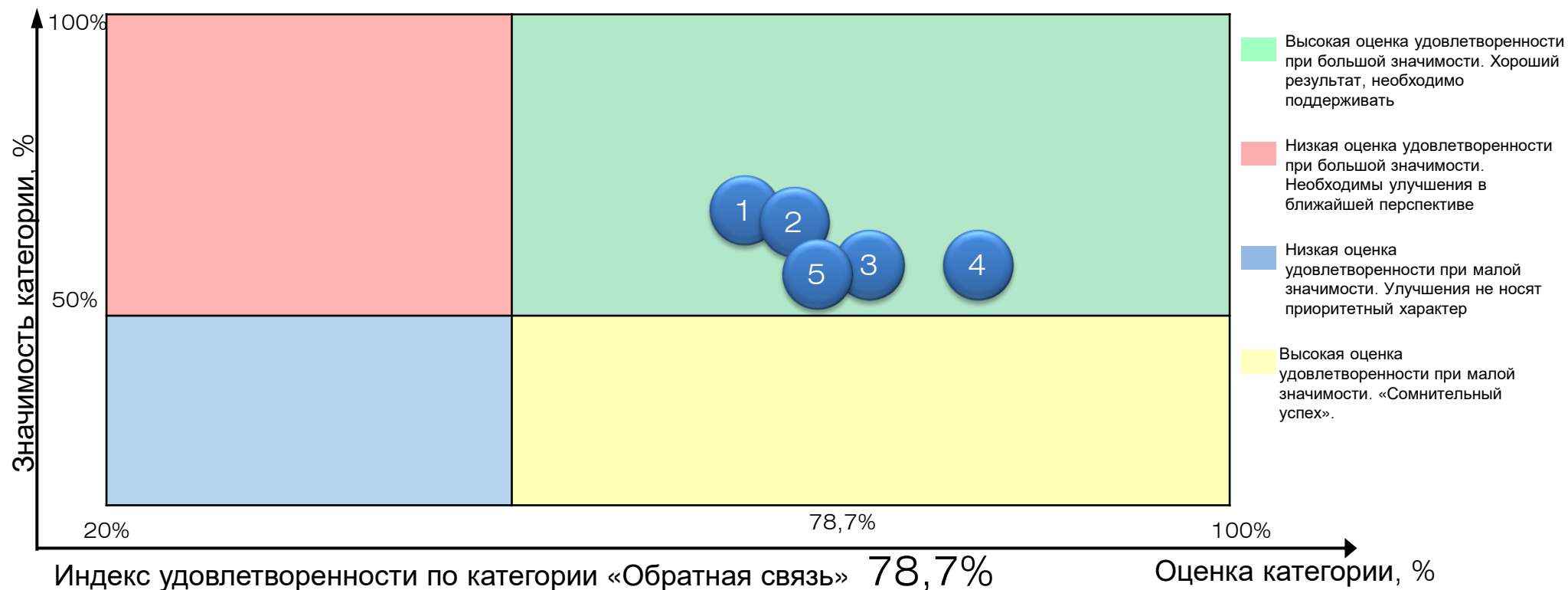


№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Простота и удобство подачи заявки и обращения в Личном кабинете	56,8	81,1	3,7
2	Удобство сервиса электронной подписи	48,7	90,8	10
3	Удобство онлайн оплаты	50,6	92,3	2,7
4	Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету	69,7	76,9	-1,4
5	Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП	63,9	75,4	-2,3
6	Функционал и качество работы мобильного приложения	68,3	75,1	-

Индекс удовлетворенности по категории «Интерактивные сервисы» **81 %**

- Характеристика «Интерактивные сервисы» получила общую оценку удовлетворенности выше средней – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Характеристики «Простота и удобство подачи заявки и обращения в Личном кабинете», «Удобство сервиса электронной подписи», «Удобство онлайн оплаты» имеют высокую оценку при положительной динамике - хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Характеристики «Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету», «Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП» имеют низкую оценку удовлетворенности и отрицательную динамику и нуждаются в изменениях в ближайшей перспективе.

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Обратная связь»



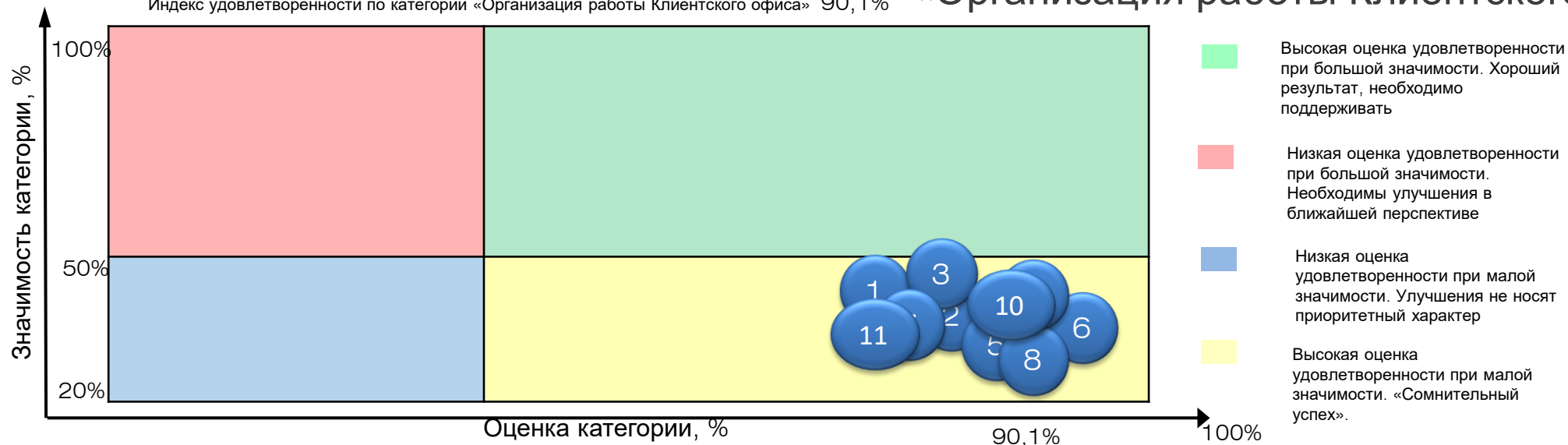
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Оперативность, содержательность ответов на обращения	55,1	76,8	8,5
2	Качество и результативность решения проблем Клиентов при оказании услуг	53,2	76,6	-
3	Время ожидания ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-0-220	53,9	79,6	-
4	Время предоставления ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-220	53,9	82,3	-
5	Вовлеченность и результативность действий руководства ПАО «Россети Московский регион» при решении проблем Клиентов, возникающих в рамках оказания услуги	50,8	78	-

Индекс удовлетворенности по категории «Обратная связь» **78,7 %**

- Положительную динамику имеет характеристика «Оперативность, содержательность ответов на обращения» – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Остальные характеристики данной категории имеют высокую оценку удовлетворенности, но так как они были введены приказом генерального директора от 23.12.2021 № 1364, проследить динамику можно будет только в следующем отчетном периоде.

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

Индекс удовлетворенности по категории «Организация работы Клиентского офиса» 90,1%



№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса	49,2	83	2,8
2	Работа системы электронной очереди	44,9	88,8	4,2
3	Часы работы Клиентского офиса	45,5	88,8	3,9
4	Внешний вид персонала Клиентского офиса	42,7	93,9	2,1
5	Внешний вид здания, в котором расположен Клиентский офис (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, прилегающей территории)	42,1	92,7	2,1
6	Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора)	42,4	93,2	2,3
7	Время ожидания приема работником ЦОК	45,1	89,7	-
8	Время обслуживания работником ЦОК	44	91	-
9	Доброжелательность, стрессоустойчивость / терпеливость персонала в Клиентском офисе	45,5	91,4	-
10	Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями	42,9	90,3	2,5
11	Информативность стендов Клиентского офиса. Распространение ПАО «Россети Московский регион» типовых форм документов	43,3	89,6	2,4

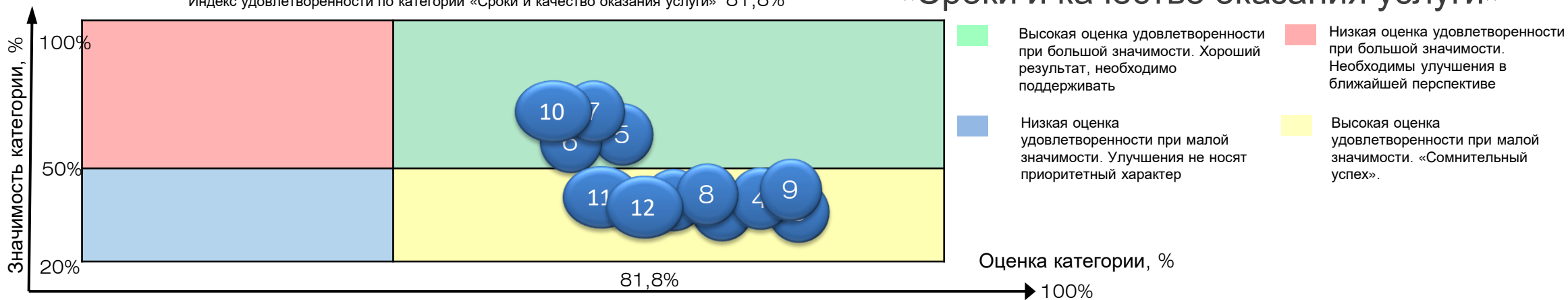
Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Организация работы Клиентского офиса»

Индекс удовлетворенности по категории «Организация работы Клиентского офиса» **90,1 %**

- Все характеристики категории имеют высокую оценку удовлетворенности и низкую значимость. Низкая значимость также может быть связана с развитием интерактивных сервисов компании и снижением популярности посещения офиса для очного обслуживания.

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Сроки и качество оказания услуги»

Индекс удовлетворенности по категории «Сроки и качество оказания услуги» 81,8%



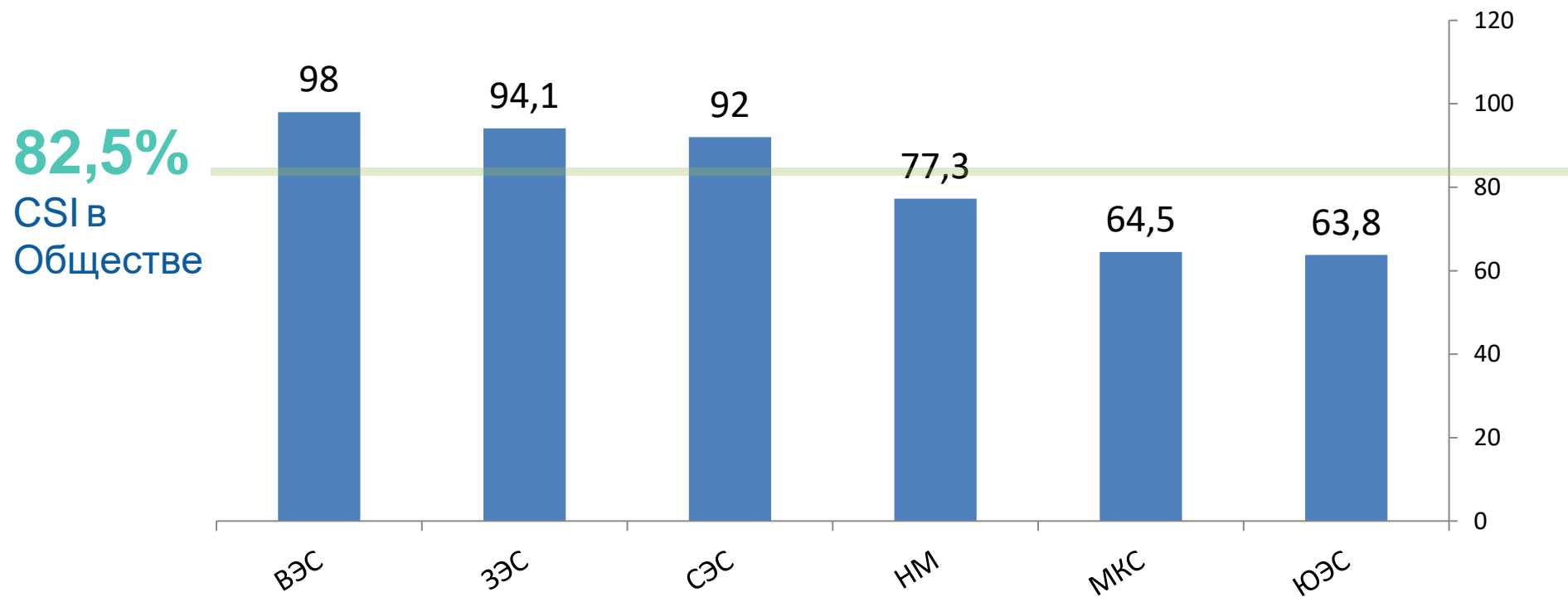
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов	46,2	83,7	6,7
2	Качество выполненных работ по заявке на услуги энергоснабжения	49,1	82,2	-
3	Ассортимент и описание услуг энергоснабжения	46,7	86,8	-
4	Стоимость услуг энергоснабжения	49,8	83,4	-
5	Срок выдачи проекта договора ТП	51,4	79,8	-
6	Срок исполнения договора ТП	50,5	78,2	10,9
7	Срок подготовки документов о ТП	51,8	78,8	-
8	Качество подготовленной документации (приемлемость предлагаемых ПАО «Россети Московский регион» технических решений, наличие ошибок и/или опечаток)	47,7	84,9	-
9	Качество выполненных работ по ТП	47,6	83,8	-
10	Срок рассмотрения заявки на услуги энергоснабжения	52,6	78,1	-
11	Срок исполнения договора на услуги энергоснабжения	49,8	79,5	-
12	Сроки подготовки закрывающих документов по услугам энергоснабжения	46,6	83,7	-

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Сроки и качество оказания услуги»

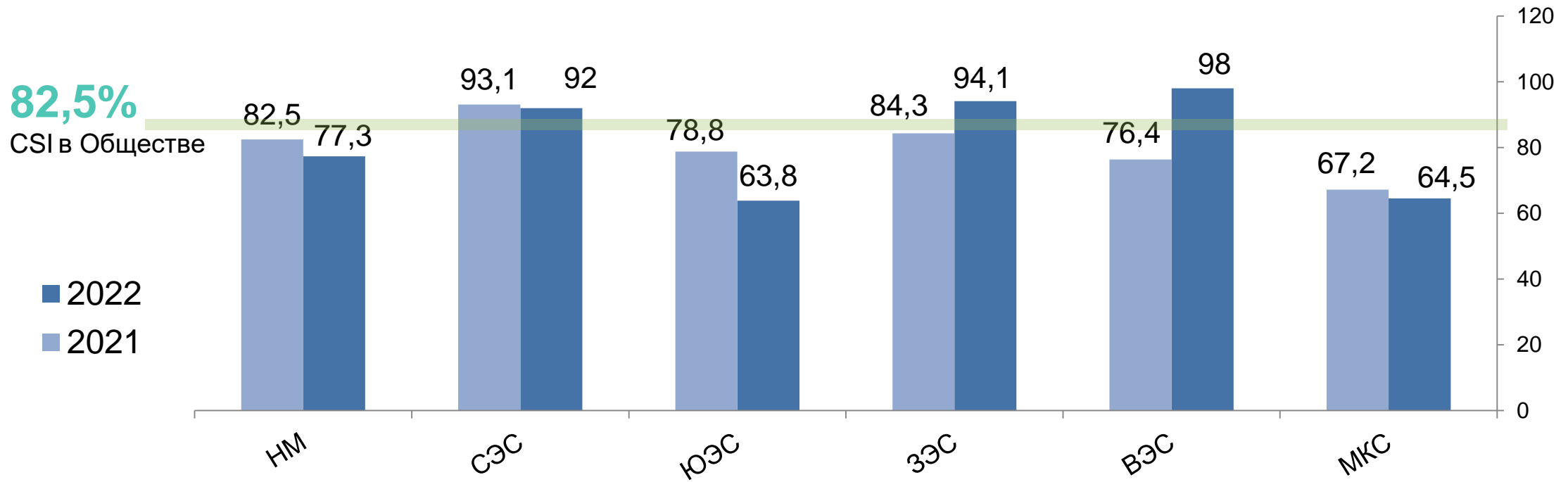
Индекс удовлетворенности по категории «Сроки и качество оказания услуги» **81,8 %**

- Положительную динамику имеют характеристики «Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов», «Срок исполнения договора ТП» – хороший результат.
- Характеристики «Срок выдачи проекта договора ТП», «Срок подготовки документов о ТП», «Срок рассмотрения заявки на услуги энергоснабжения», «Срок исполнения договора на услуги энергоснабжения» имеют не высокую оценку удовлетворенности и нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе.

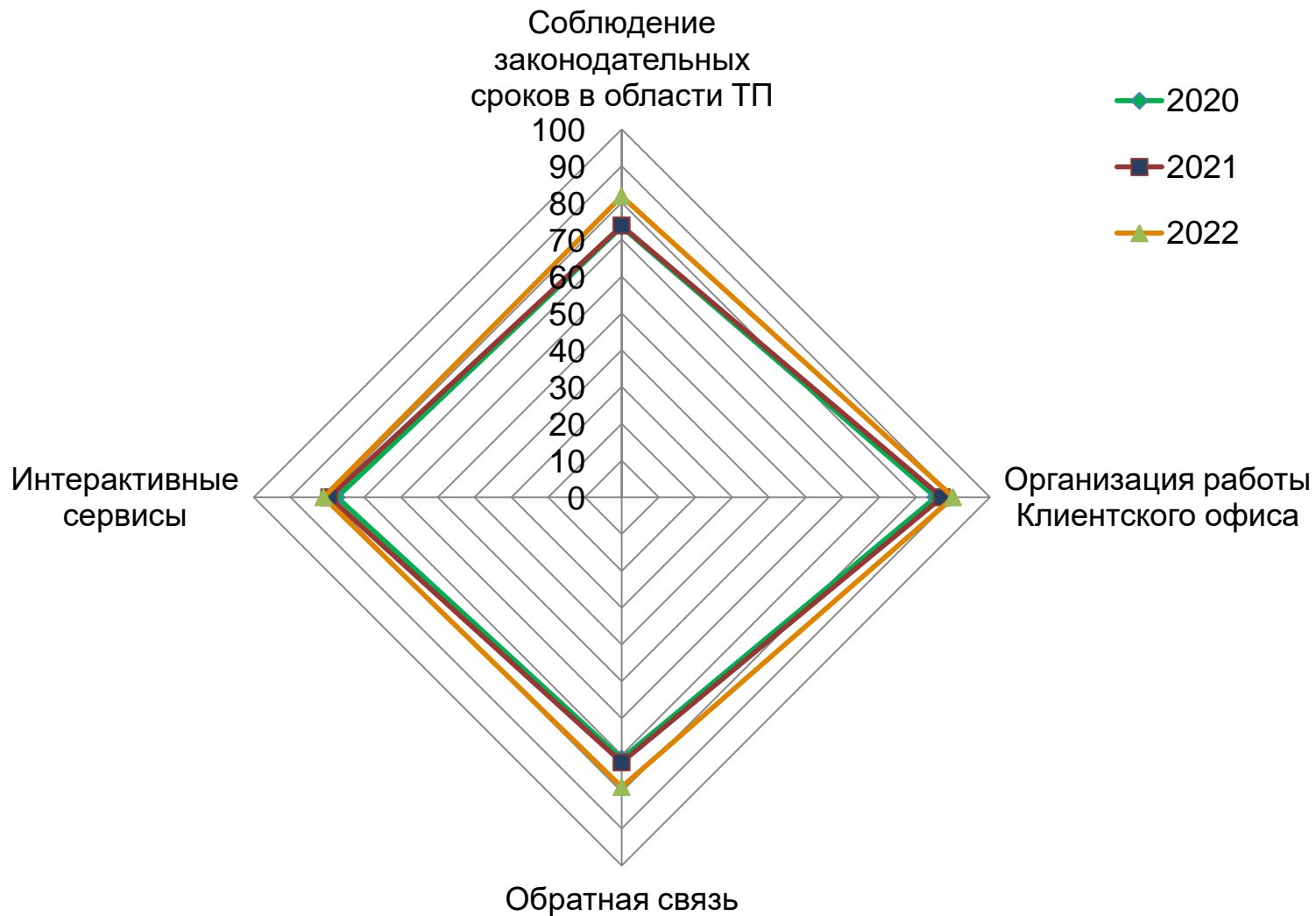
Оценка удовлетворенности клиентов в филиалах



Оценка удовлетворенности клиентов в филиалах



Сравнительный анализ оценки удовлетворенности потребителей услугой по ТП за период 2020-2022



Категория	2020	2021	2022	Сравнительный анализ
Соблюдение законодательных сроков в области ТП	73,5	73,8	81,8	Повышение более чем на 8 % в 2022 г.
Организация работы Клиентского офиса	85,3	87	90,1	Повышение более чем на 3 % в 2022 г.
Обратная связь	71	72	78,7	Повышение более чем на 6 % в 2022 г.
Интерактивные сервисы	77,4	79,4	81	Повышение более чем на 1,6 % в 2022 г.

Удовлетворенность потребителей услугой по ТП в Обществе за последний год увеличилась с 76,7% до 82,5% - небольшой рост.

Количество обработанных анкет по Обществу незначительно увеличилось по сравнению с 2021 годом и значительно отличается от количества опрошенных в 2020:

- в 2020 – 3823 шт.
- в 2021 – 5126 шт.
- в 2022 – 5623 шт.

Положительную динамику имеют все категории – хороший результат.

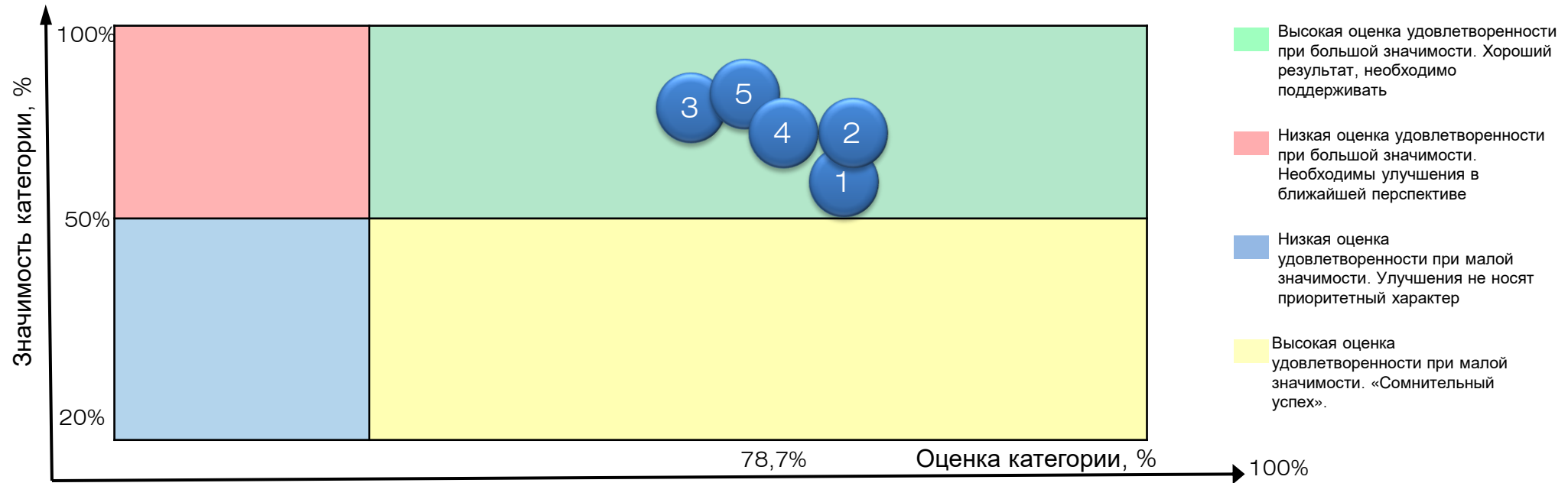
По характеристикам, у которых высокие показатели значимости, низкие оценки и отрицательная динамика – необходимы улучшения в ближайшей перспективе.

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

Результаты оценки удовлетворенности
потребителей ПАО «Россети Московский
регион» услугой по передаче электрической
энергии по итогам 2022 года на основе
индекса CSI

ФЕВРАЛЬ 2023 | МОСКВА

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Надежность электроснабжения»



Индекс удовлетворенности по категории «Надежность электроснабжения» 78,7%

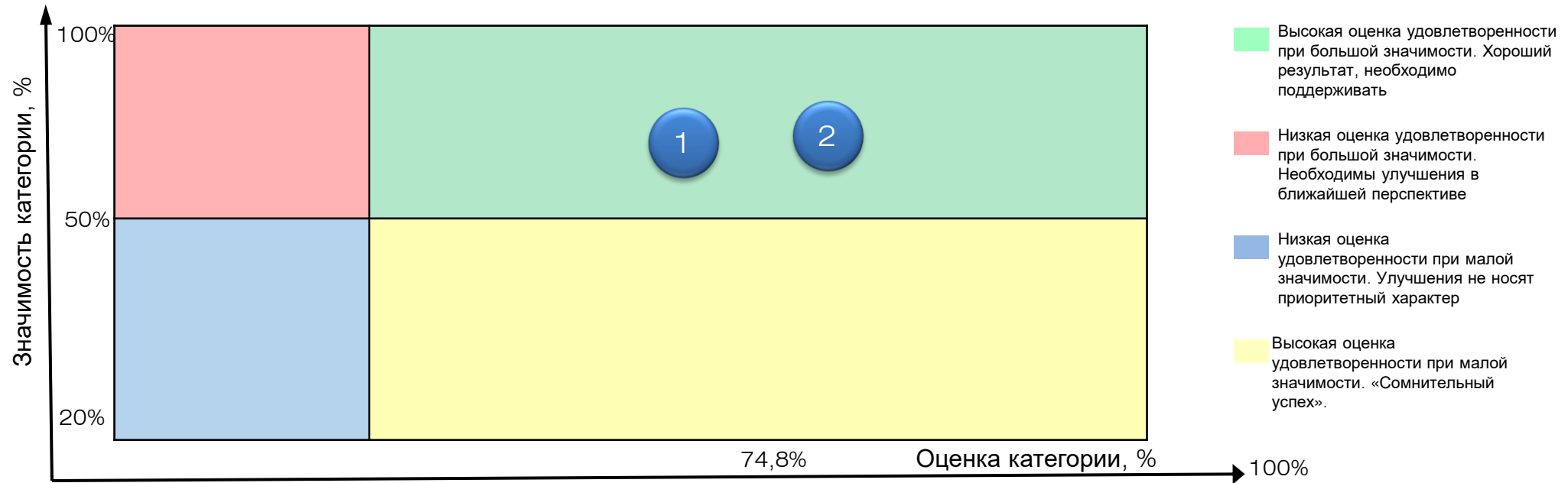
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Соблюдение в электрических сетях ПАО "Россети Московский регион" нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013	52,5	81,3	2,5
2	Технический уровень и состояние электросетевых объектов ПАО "Россети Московский регион"	53,1	81,5	2
3	Достоверность и заблаговременность предоставляемой Клиенту информации о плановых/внеплановых отключениях.	56,1	74,8	-
4	Частота и продолжительность плановых/внеплановых и(или) аварийных отключений.	53,5	79	-
5	Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам	55	77,3	3,9

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Надежность электроснабжения»

Индекс удовлетворенности по категории «Надежность электроснабжения» **78,7 %**

- Положительную динамику имеют характеристики «Соблюдение в электрических сетях ПАО "Россети Московский регион" нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013», «Технический уровень и состояние электросетевых объектов ПАО "Россети Московский регион"» и «Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам» – хороший результат.
- Остальные характеристики имеют не высокую оценку удовлетворенности и нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе.

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Передача электрической энергии»



Индекс удовлетворенности по категории «Передача электрической энергии» 74,8%

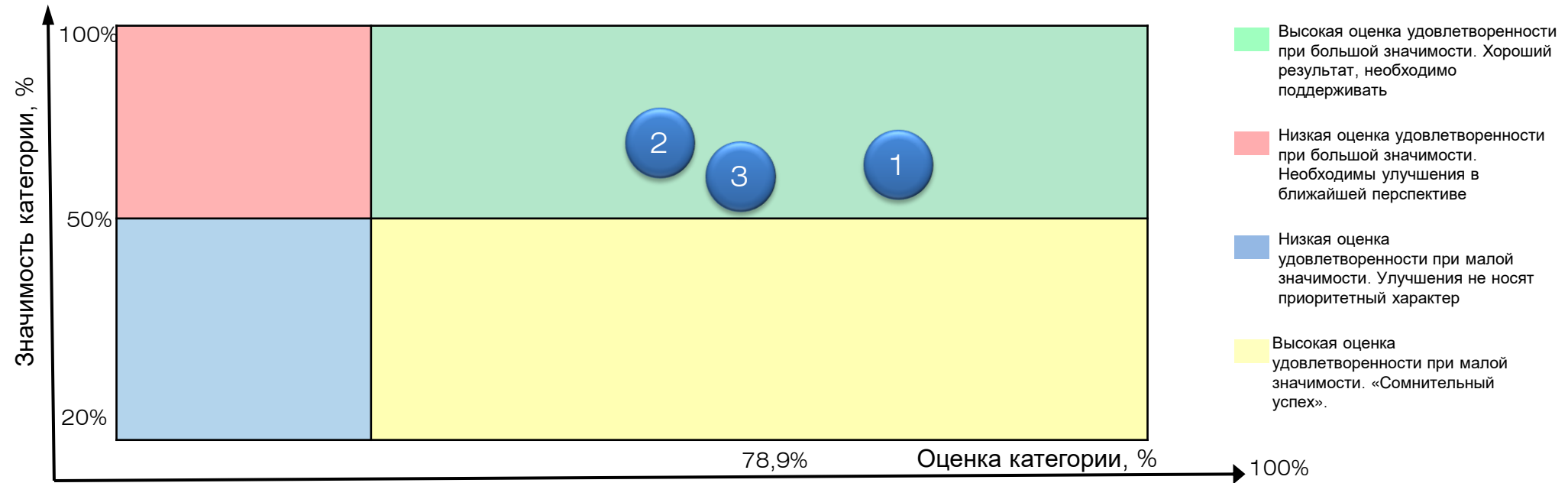
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии (заполняется в случае прохождения процедуры заключения данного договора)	57,5	72,6	3,8
2	Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте ПАО "Россети Московский регион"	57,6	76,9	3,1

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Передача электрической энергии»

Индекс удовлетворенности по категории «Передача электрической энергии» **74,8 %**

- Все характеристики данной категории имеют положительную динамику – хороший результат, необходимо поддерживать.

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Учет электрической энергии»



Индекс удовлетворенности по категории «Учет электрической энергии» 78,9%

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Удобство передачи показаний э/э	53,6	87,1	-
2	Срок исполнения заявки на установку/замену прибора учета электрической энергии.	56,5	71,9	-
3	Срок подготовки акта допуска прибора учета в эксплуатацию	51,8	78	-

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Учет электрической энергии»

Индекс удовлетворенности по категории «Учет электрической энергии» **78,9 %**

- Характеристика «Удобство передачи показаний э/э» имеет высокую оценку удовлетворенности – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Остальные характеристики имеют не высокую оценку удовлетворенности и нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе.

Сформированный перечень категорий и характеристик для оценки

Категория	Характеристики категории (Факторы оценки)
1. Интерактивные сервисы	1. Простота и удобство подачи заявки и обращения в Личном кабинете 2. Удобство сервиса электронной подписи 3. Удобство онлайн оплаты 4. Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету 5. Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП 6. Функционал и качество работы мобильного приложения
2. Обратная связь	1. Оперативность, содержательность ответов на обращения 2. Качество и результативность решения проблем Клиентов при оказании услуг 3. Время ожидания ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-0-220 4. Время предоставления ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-0-220 5. Вовлеченность и результативность действий руководства ПАО «Россети Московский регион» при решении проблем Клиентов, возникающих в рамках оказания услуги
3. Организация работы Клиентского офиса	1. Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса 2. Работа системы электронной очереди 3. Часы работы Клиентского офиса 4. Внешний вид персонала Клиентского офиса 5. Внешний вид здания, в котором расположен Клиентский офис (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории) 6. Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора) 7. Время ожидания приема работником ЦОК 8. Время обслуживания работником ЦОК 9. Доброжелательность, стрессоустойчивость / терпеливость персонала в Клиентском офисе 10. Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями 11. Информативность стендов Клиентского офиса. Распространение ПАО «Россети Московский регион» типовых форм документов

Сформированный перечень категорий и характеристик для оценки

Категория	Характеристики категории (Факторы оценки)
4. Сроки и качество оказания услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов 2. Качество выполненных работ по заявке на услуги энергоснабжения 3. Ассортимент и описание услуг энергоснабжения 4. Стоимость услуг энергоснабжения 5. Срок выдачи проекта договора ТП 6. Срок исполнения договора ТП 7. Срок подготовки документов о ТП 8. Качество подготовленной документации (приемлемость предлагаемых ПАО «Россети Московский регион» технических решений, наличие ошибок и/или опечаток) 9. Качество выполненных работ по ТП 10. Срок рассмотрения заявки на услуги энергоснабжения 11. Срок исполнения договора на услуги энергоснабжения 12. Сроки подготовки закрывающих документов по услугам энергоснабжения
5. Надежность электроснабжения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение в электрических сетях ПАО "Россети Московский регион" нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013 2. Технический уровень и состояние электросетевых объектов ПАО "Россети Московский регион" 3. Достоверность и своевременность предоставляемой Клиенту информации о плановых/внеплановых отключениях. 4. Частота и продолжительность плановых/внеплановых и(или) аварийных отключений. 5. Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам

Сформированный перечень категорий и характеристик для оценки

Категория	Характеристики категории (Факторы оценки)
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. Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте ПАО "Россети Московский регион"
7. Учет электрической энергии	<ol style="list-style-type: none">1. Удобство передачи показаний э/э2. Срок исполнения заявки на установку/замену прибора учета электрической энергии.3. Срок подготовки акта допуска прибора учета в эксплуатацию