



**Результаты оценки удовлетворенности потребителей
ПАО «Россети Московский регион»
по итогам 2021 года
на основе индекса CSI**

Rossetimr.ru Москва



**Результаты оценки удовлетворенности потребителей
ПАО «Россети Московский регион»
услугой по ТП по итогам 2021 года
на основе индекса CSI**

Rossetimr.ru Москва

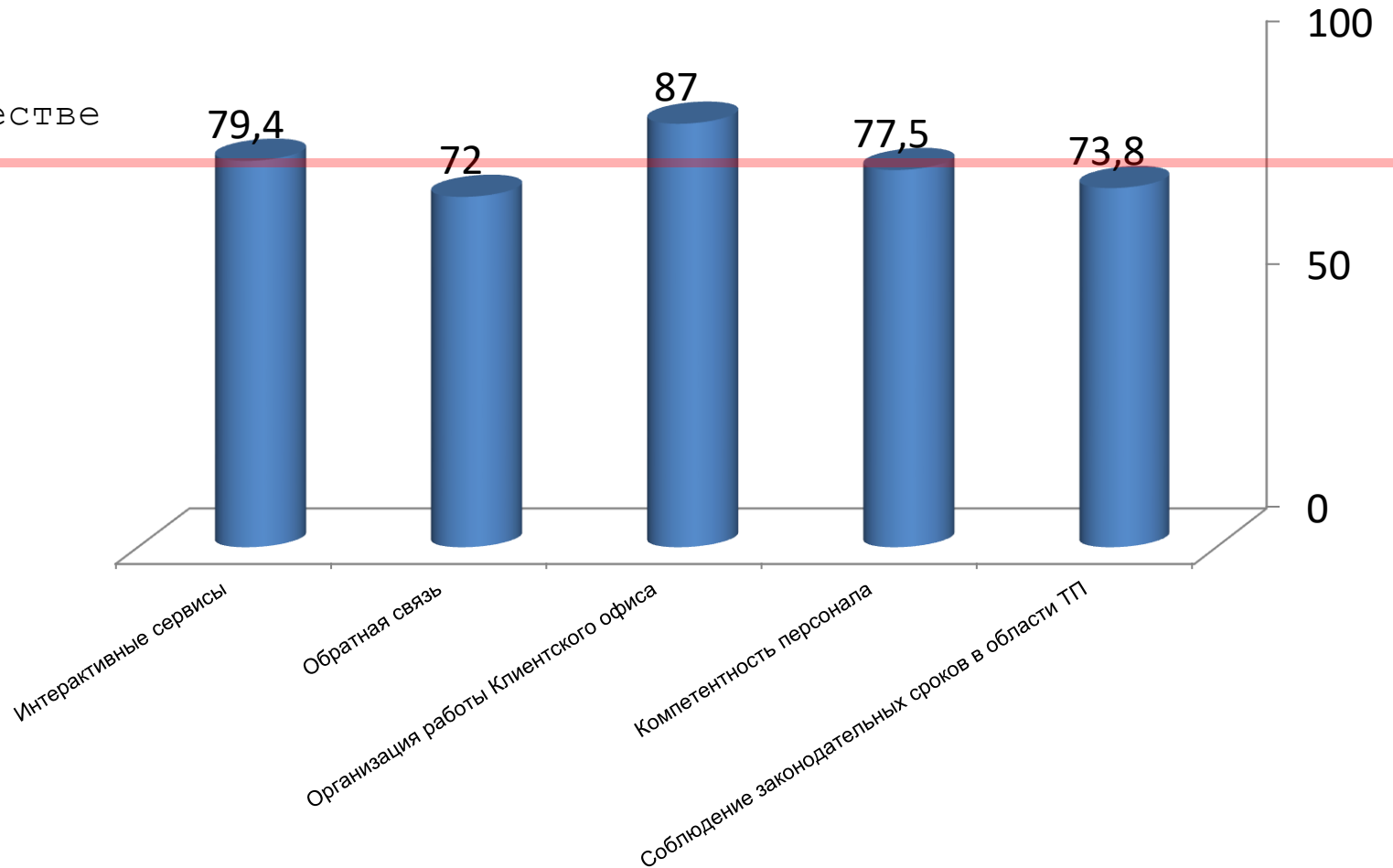
- Оценка удовлетворенности потребителей проводилась в соответствии с Методическими указаниями по оценке удовлетворенности клиентов ПАО «Россети Московский регион» на основе опроса клиентов (индекс удовлетворенности CSI).
 - ✓ Анкета и формат опроса в 2021 году:
 - ✓ Оценка проводилась по 5 категориям и 34 характеристикам (приложение).
 - ✓ Способы опроса – интерактивная анкета на Портале по технологическому присоединению utp.rossetimr.ru.
- Опрошены 5126 респондент.
- Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) в Обществе в 2021 г. составил 76,7% (+0,5% относительно 2020 г.).

№ п/п	Категория	Значимость категории, %	Индекс удовлетворенности, %
1	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	47,8	73,8
2	Компетентность персонала	46,2	77,5
3	Обратная связь	47,8	72
4	Организация работы Клиентского офиса	36,4	87
5	Интерактивные сервисы	46,4	79,4

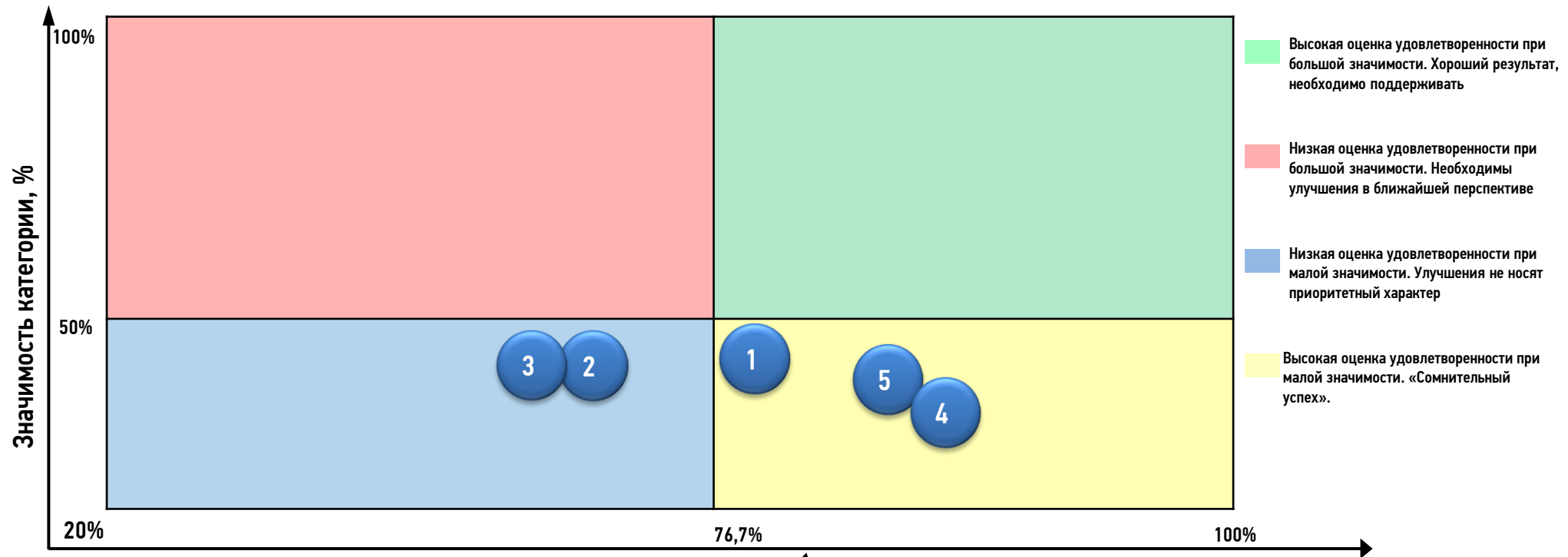
Индекс удовлетворенности клиентов Общества по категориям

76,7%

CSI в Обществе



Результаты опроса потребителей за 2021 г.– ранжирование оценок по категориям



Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет **76,7%**.

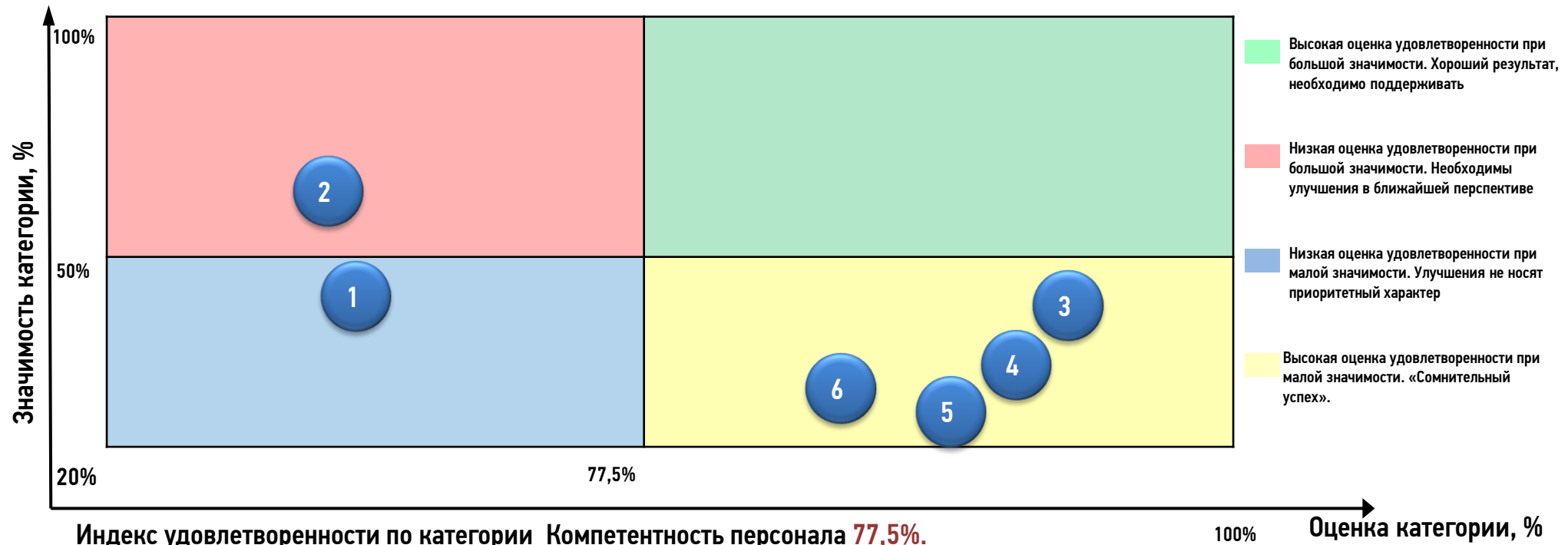
Оценка категории, %

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Компетентность персонала	46,2	77,5	2,2
2	Соблюдение законодательных сроков в области ТП	47,8	73,8	0,3
3	Обратная связь	47,8	72	1
4	Организация работы Клиентского офиса	36,4	87	1,7
5	Интерактивные сервисы	46,4	79,4	2

Индекс удовлетворенности в целом по Обществу составляет 76,7%.

- Положительную динамику имеют все категории – 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 «Компетентность персонала» и «Интерактивные сервисы».
- Средний темп роста наблюдается по оценке категорий «Организация работы Клиентского офиса» и «Обратная связь».

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Компетентность персонала»

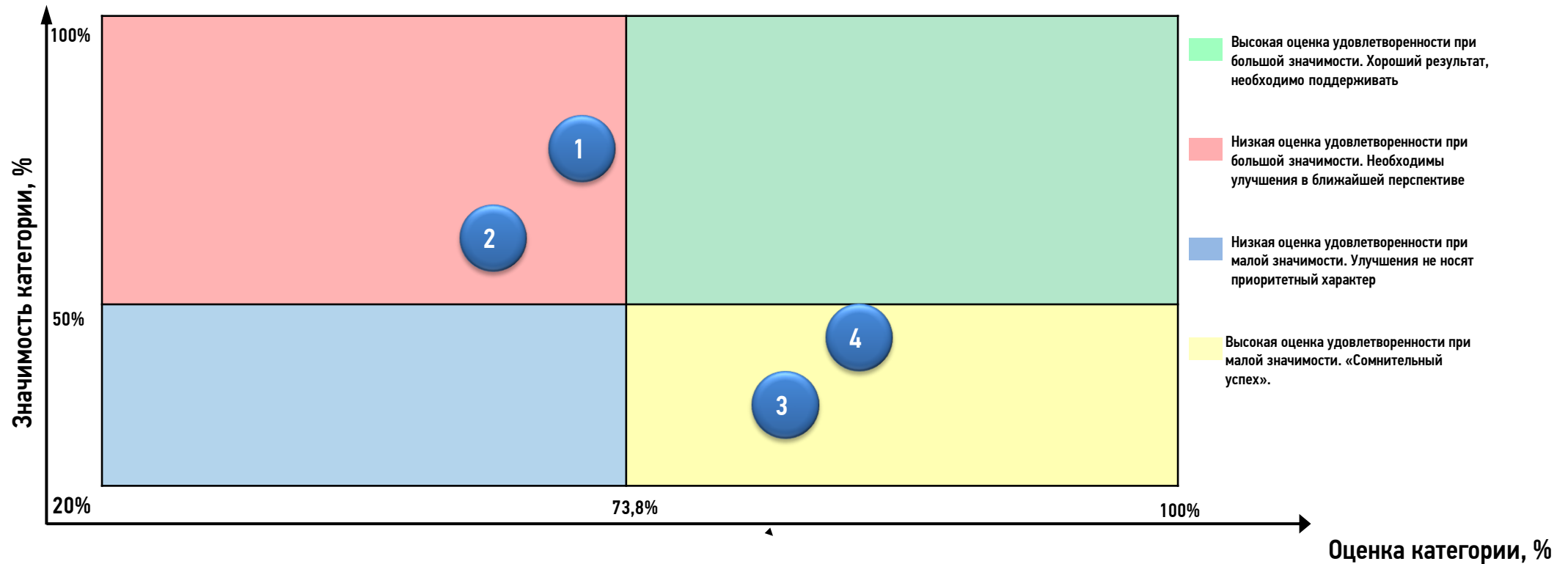


№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Качество, аргументированность и мотивированность официальных ответов на запросы (наличие ссылок на нормы права)	49,7	69,5	3,6
2	Качество консультаций (письменных, устных)	53	68,4	2,8
3	Стрессоустойчивость/терпеливость персонала в Клиентском офисе	47,1	84,4	1,1
4	Доброжелательность персонала в Клиентском офисе	45,9	84	0,9
5	Количество ошибок и опечаток в выданной документации	38,2	83,9	2,2
6	Приемлемость предлагаемых технических решений	43,2	77,7	2,8

Индекс удовлетворенности в целом по категории Компетентность персонала – 77,5%

- Положительную динамику имеют все категории.
- Характеристики «Стрессоустойчивость / терпеливость персонала в клиентском офисе», «Доброжелательность персонала в клиентском офисе», «Количество ошибок и опечаток в выданной документации» и «Приемлемость предлагаемых технических решений» имеют высокую оценку удовлетворенности – 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, 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 **73,8%**.

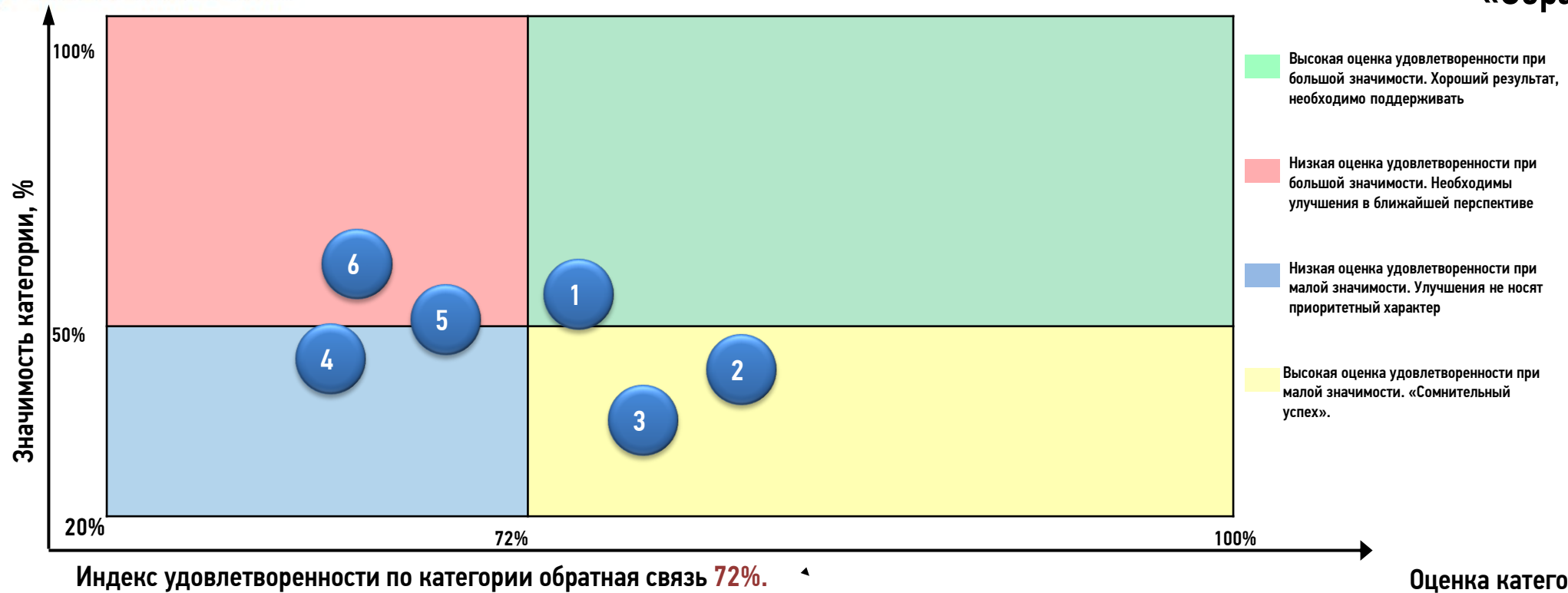
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Срок рассмотрения заявки на ТП	52,5	72,5	0,2
2	Срок исполнения договора ТП	51,1	67,3	-0,8
3	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов о ТП	42,1	77	1,1
4	Срок уведомления о некомплектности заявки на ТП	45,3	79,8	1

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

Индекс удовлетворенности в целом по категории Соблюдение законодательных сроков в области ТП – 73,8 %

- Положительную динамику имеют почти 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»

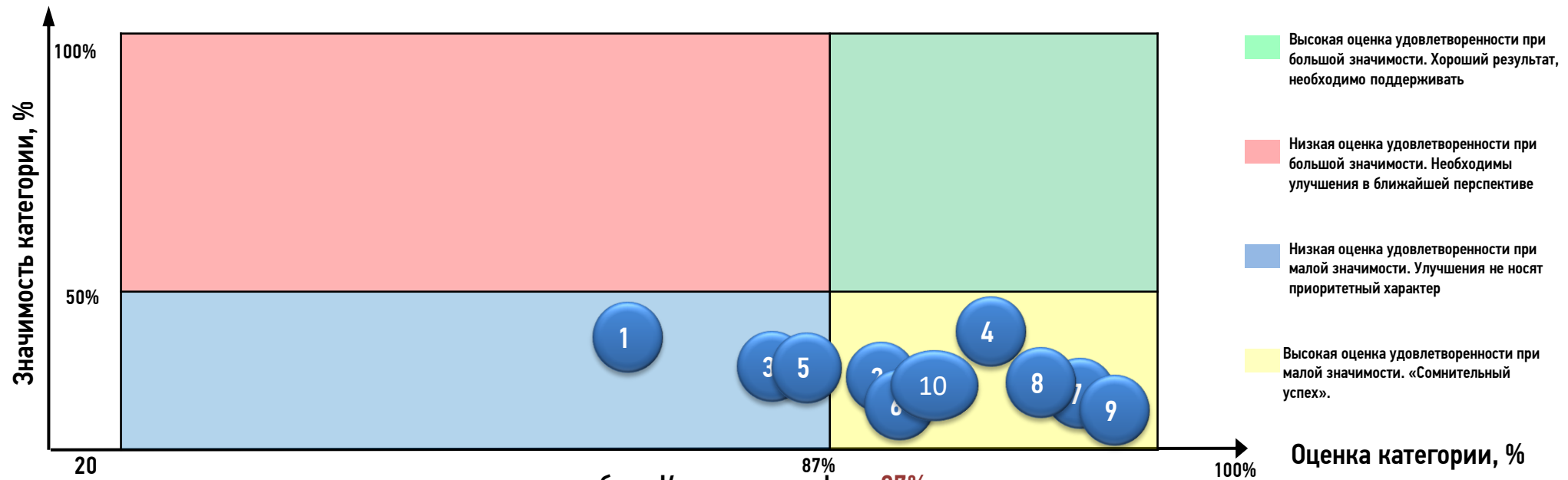


№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Доступность по телефону «Светлая линия»	50,9	76,5	4,1
2	Работа интернет-приемной	44,9	77,2	0,3
3	Доступность руководства для взаимодействия с Клиентами	42,9	72,9	-1,8
4	Реакция на письменные жалобы (степень удовлетворенности ответами)	47,3	67,4	1,6
5	Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)	50,1	70,3	-0,1
6	Оперативность, содержательность ответов на обращения	51	68,3	0,4

Индекс удовлетворенности в целом по категории Обратная связь – 72%

- Положительную динамику имеют все категории, за исключением, «Доступность руководства по взаимодействию с Клиентами», «Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)» – хороший результат.
- Характеристики «Доступность по телефону «Светлая линия», «Работа интернет-приемной» и «Оперативность, содержательность ответов на обращения» имеют положительную динамику и высокую оценку – необходимо поддерживать.
- Характеристики имеет низкую оценку «Оперативность, содержательность ответов на обращения», и «Качество обратной связи с Клиентами (о готовности документов по заявкам)» при высокой значимости, нуждается в улучшениях в ближайшей перспективе.

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



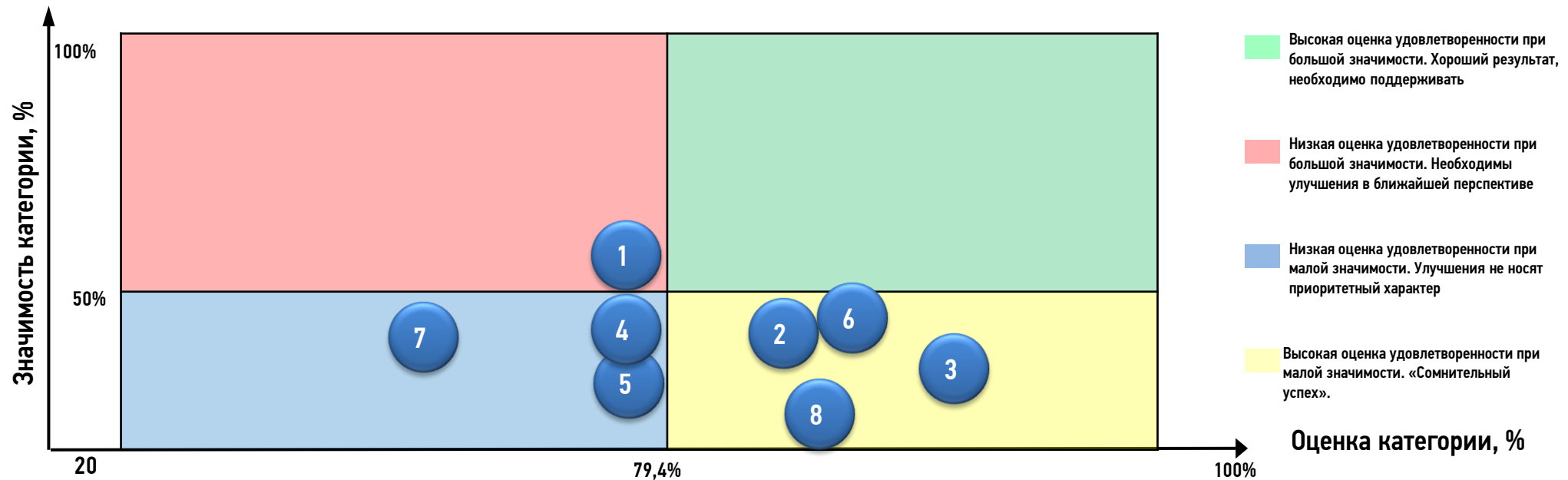
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса	42,9	80,2	3
2	Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями	35	87,8	1,4
3	Работа системы электронной очереди	38	84,6	0,1
4	Информативность стендов Клиентского офиса	33,5	87,2	2,1
5	Часы работы Клиентского офиса	38,1	84,9	0,9
6	Соотношение окон на прием / выдачу документов	34,4	87	2,5
7	Внешний вид персонала Клиентского офиса	35,6	91,8	0,6
8	Внешний вид здания, в котором расположен Клиентский офис (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории)	34,8	90,6	1,8
9	Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора)	35,4	90,9	0,9
10	Распространение типовых форм документов	35,7	87	2,9

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

Индекс удовлетворенности в целом по категории Организация работы клиентского офиса – 87 %

- Все характеристики категории, за исключением «Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса», «Работа системы электронной очереди», «Часы работы 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 **79,4%**.

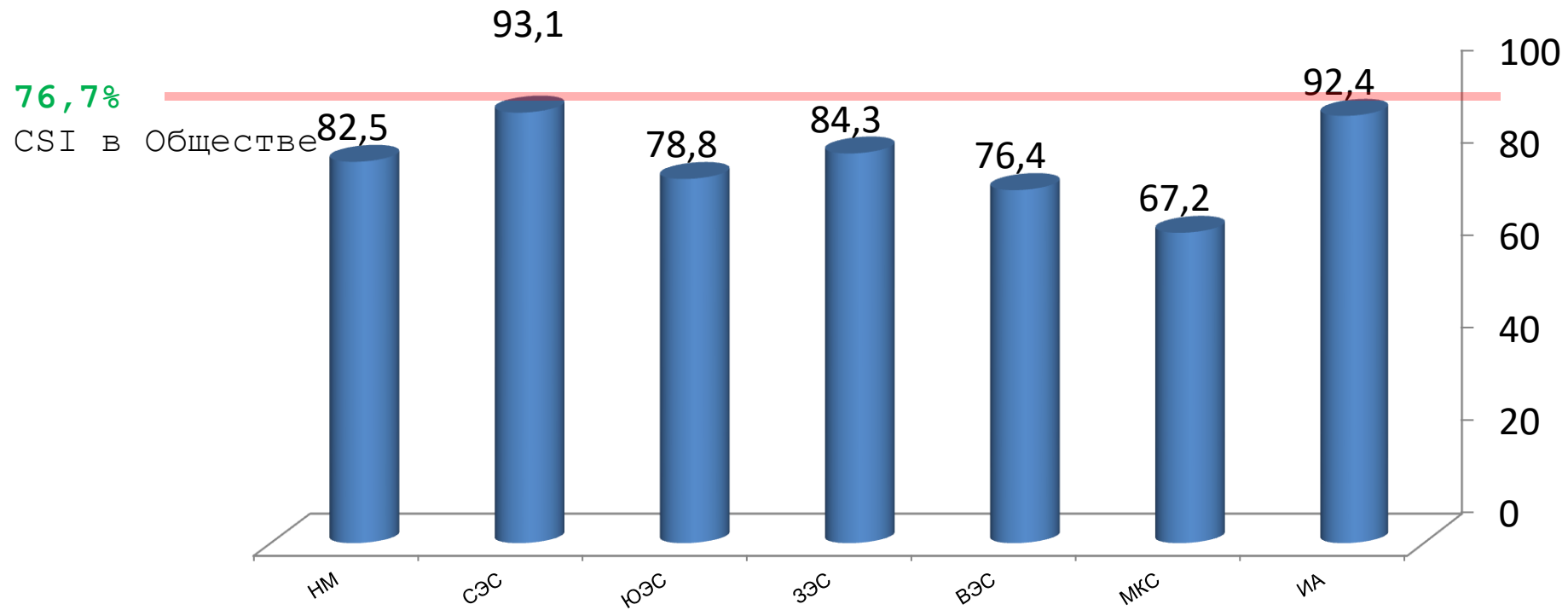
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Удобство подачи заявок, обращений в Личном кабинете	51,5	77,4	2,9
2	Простота и понятность использования электронной подписи документов (электронного документооборота)	44	80,8	0,3
3	Удобство, практичность использования онлайн оплаты	46,2	89,6	1,4
4	Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету	48,2	78,3	1,7
5	Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП	46,2	77,7	3,8
6	Эстетичность и эргономичность (комфортность в использовании) интерфейсов сайта	44,3	80,3	2,6
7	Информативность этапов исполнения заявки, а также необходимых действий заявителя	50,8	70,4	1,5
8	Простота использования и информативность Калькулятора стоимости ТП	40,3	82,5	1,3

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Интерактивные сервисы»

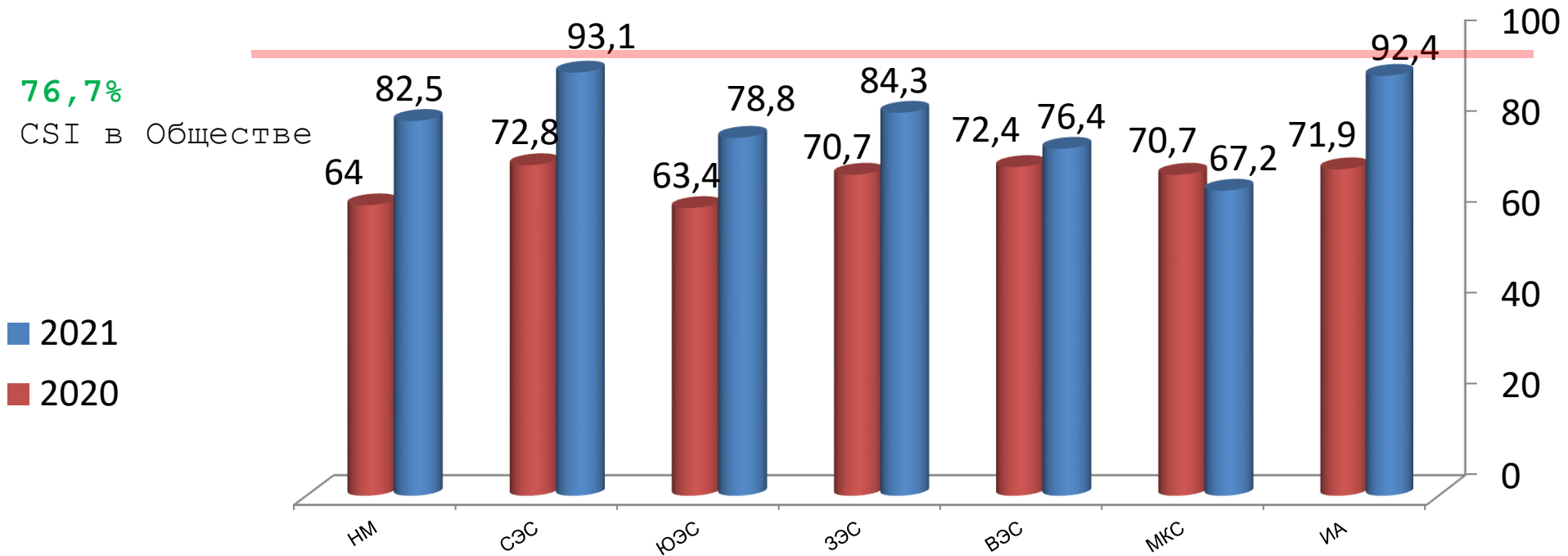
Индекс удовлетворенности в целом по категории Интерактивные сервисы 79,4 %

- 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», «Эстетичность и эргономичность (комфортность в использовании) интерфейсов сайта», «Простота использования и информативность Калькулятора стоимости ТП» имеют высокую оценку при положительной динамике – хороший результат, необходимо поддерживать на достигнутом уровне.
- Характеристики «Удобство подачи заявок, обращений в Личном кабинете», «Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету», «Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП», «Информативность этапов исполнения заявки, а также необходимых действий заявителя» – имеет низкую оценку удовлетворенности и нуждаются в улучшениях в ближайшей перспективе.

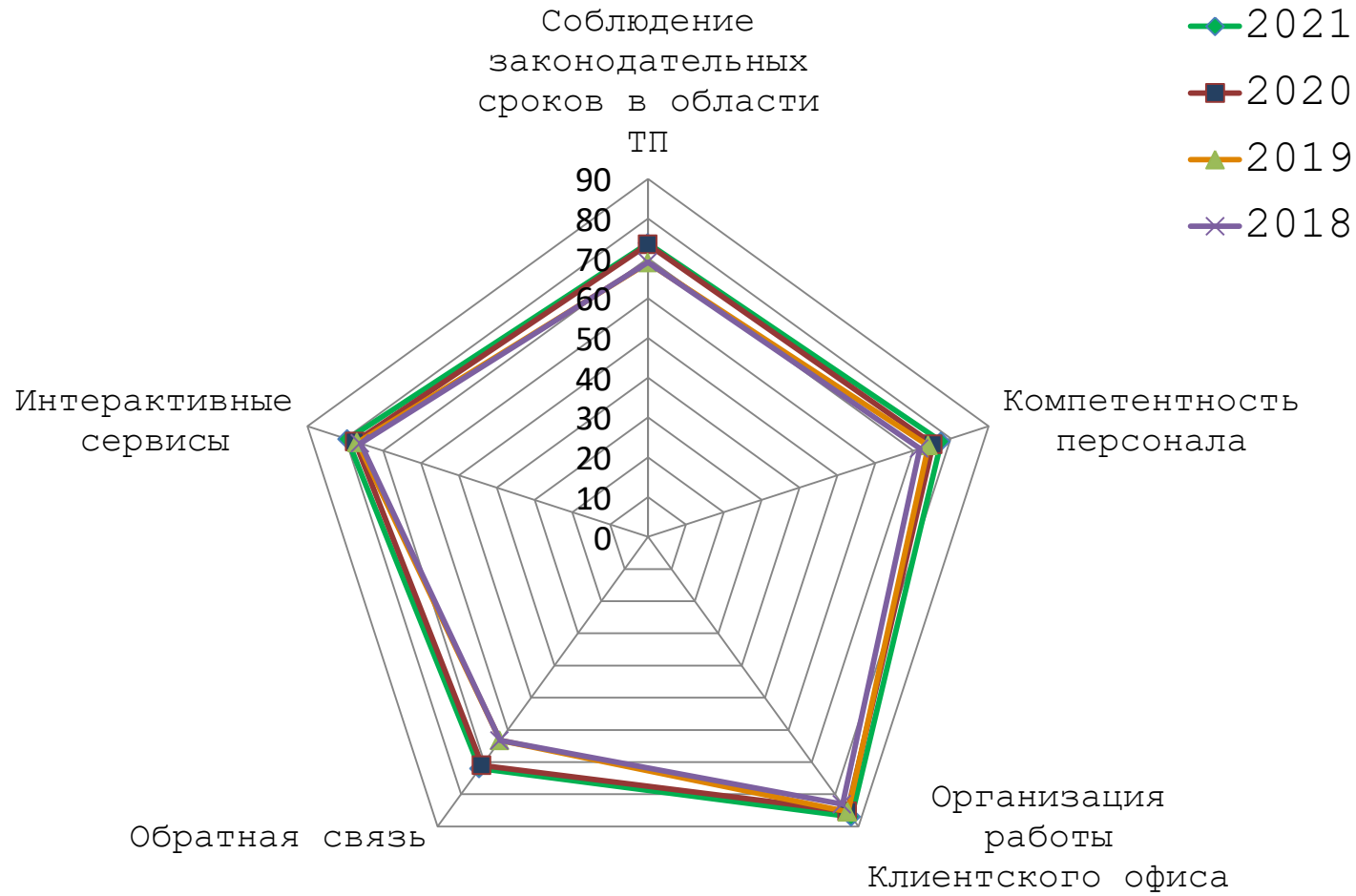
Оценка удовлетворенности клиентов в ИА и филиалах



Оценка удовлетворенности клиентов в ИА и филиалах



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



Категория	2020 г.	2021 г.	Сравнительный анализ
Соблюдение законодательных сроков в области ТП	73,5	73,8	Повышение на 0,3% в 2021 г.
Компетентность персонала	75,3	77,5	Повышение на 2,2% в 2021 г.
Организация работы Клиентского офиса	85,3	87	Повышение на 2,3% в 2021 г.
Обратная связь	71	72	Повышение на 1% в 2021 г.
Интерактивные сервисы	77,4	79,4	Повышение на 2% в 2021 г.

Удовлетворенность потребителей услугой по ТП в Обществе за последний год увеличилась с 76,2% до 76,7% – небольшой рост.

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

- В 2021 г. – 5126 шт.
- в 2020 г. – 3823 шт.
- в 2019 г. – 5221 шт.
- в 2018 г. – 2161 шт.

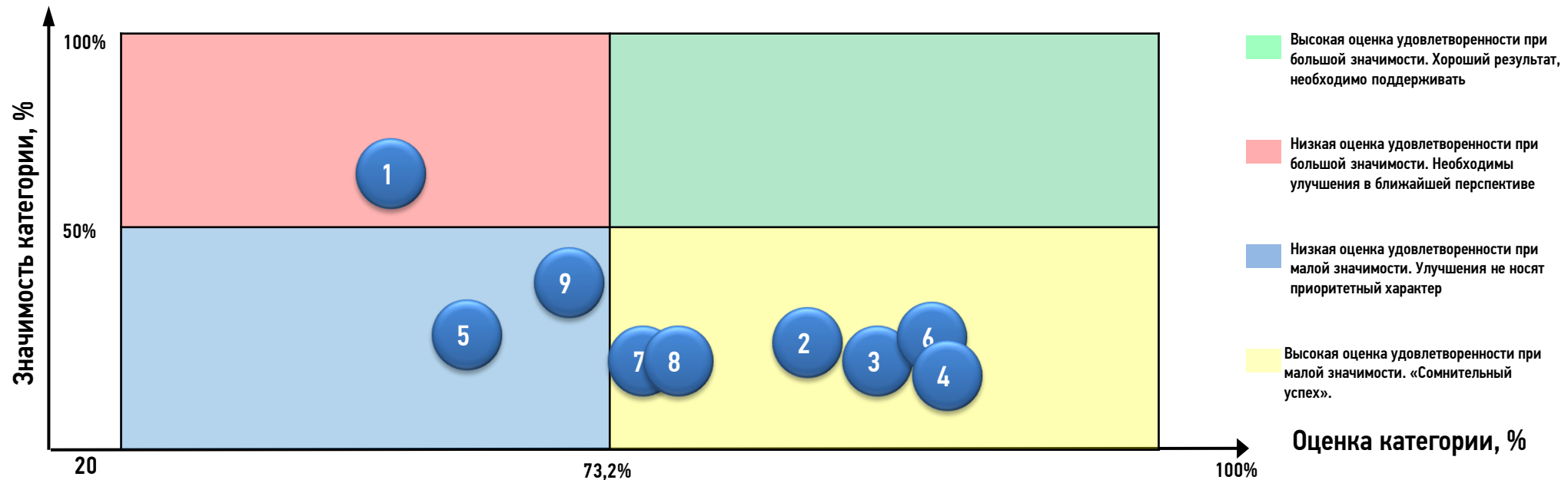
Положительную динамику имеют все категории – хороший результат.

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 2021 года
на основе индекса CSI**

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Передача электрической энергии»



Индекс удовлетворенности по категории организация работы Передача электрической энергии 73,2%

№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии (заполняется в случае прохождения процедуры заключения данного договора)	51,8	68,8	-0,3
2	Частота внеплановых аварийных отключений в сетях	46,2	77,4	1,4
3	Соблюдение в электрических сетях нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013	46	78,8	-0,6
4	Технический уровень и состояние электросетевых объектов	45,7	79,5	0,1
5	Информирование со стороны потребителя о плановых/внеплановых отключениях (SMS, email подписка)	48,7	69,6	1,2
6	Соблюдение сроков восстановления электроснабжения при плановых/внеплановых отключениях	48,1	78,4	-0,1
7	Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций /перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным каналам	48	73,4	2,6
8	Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте	49,1	73,8	2,4
9	Качество оказания дополнительных услуг (монтаж/замена приборов учета, техническое обслуживание и ремонт сетей и пр.)	49,9	61,1	-4,7

Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Передача электрической энергии»

Индекс удовлетворенности в целом по категории Передача электрической энергии 73,2 %

- Характеристики «Частота внеплановых аварийных отключений в сетях», «Технический уровень и состояние электросетевых объектов», «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», 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)», «Соблюдение в электрических сетях нормированных параметров качества электроэнергии ГОСТ 32144-2013», «Информирование со стороны потребителя о плановых/внеплановых отключениях (SMS, email подписка)», «Соблюдение сроков восстановления электроснабжения при плановых/внеплановых отключениях», «Качество оказания дополнительных услуг (монтаж/замена приборов учета, техническое обслуживание и ремонт сетей и пр.)» - 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	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	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	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.)