

**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

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

Душеина Людмила Владимировна  
Директор по внешним коммуникациям

ЯНВАРЬ 2023 | МОСКВА

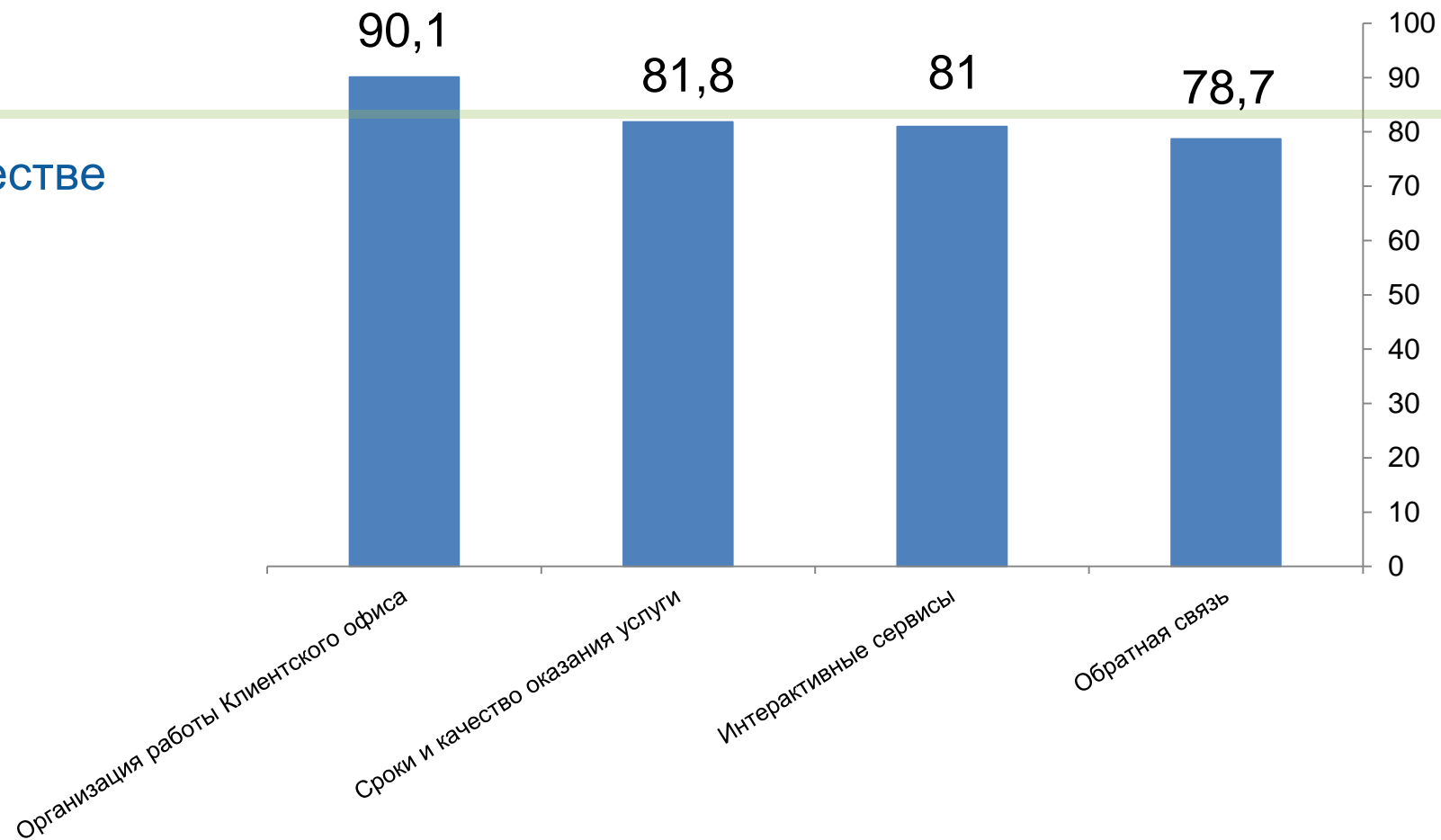
- Оценка удовлетворенности потребителей проводилась в соответствии с Методическими указаниями по оценке удовлетворенности клиентов ПАО «Россети Московский регион» на основе опроса клиентов (индекс удовлетворенности **CSI**).
  - ✓ Анкета и формат опроса в **2022 году**:
  - ✓ Оценка проводилась по **4 категориям и 34 характеристикам** (приложение).
  - ✓ Способы опроса – интерактивная анкета на Портале по технологическому присоединению **[utp.rossetimr.ru](http://utp.rossetimr.ru)**
- Опрошены **5 623** респондента.
- Индекс удовлетворенности потребителей (**CSI**) в Обществе в **2022 г.** составил **82,5% (+5,8% относительно 2021 г.)**.

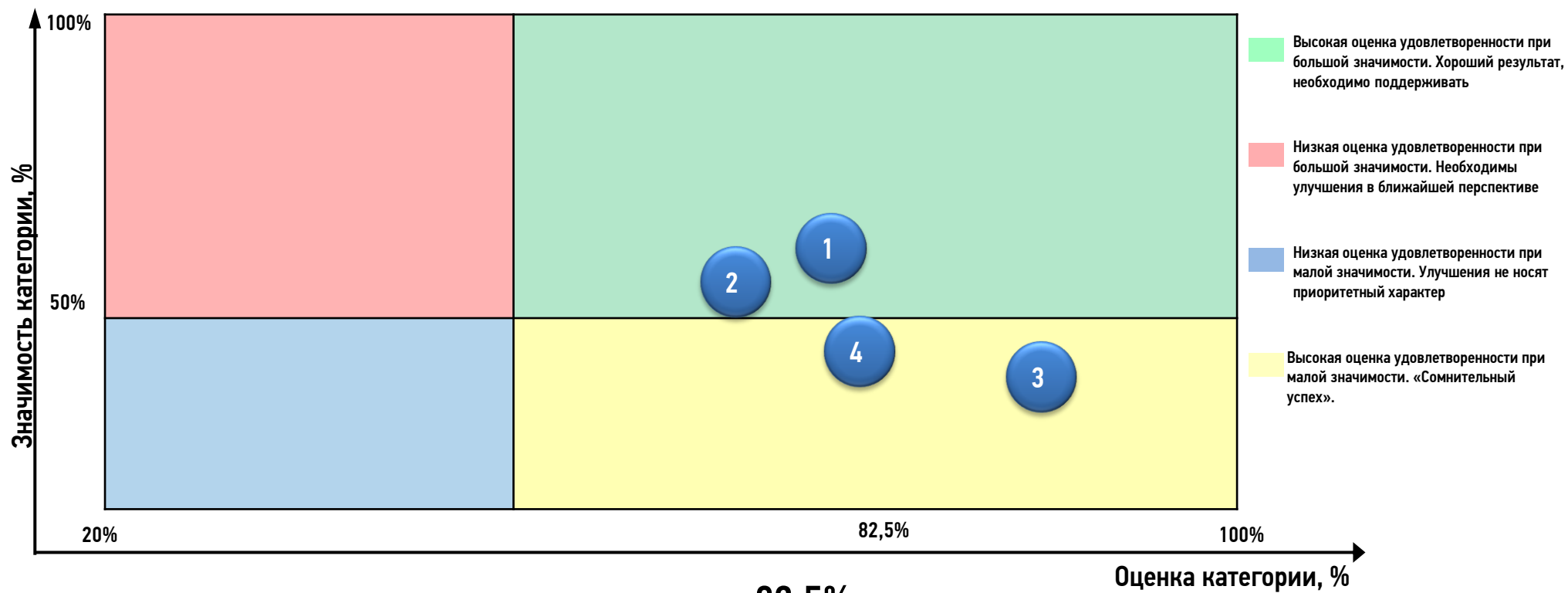
№ п/п	Категория	Значимость категории, %	Индекс удовлетворенности, %
1	Интерактивные сервисы	59,7	81
2	Обратная связь	53,4	78,7
3	Организация работы Клиентского офиса	44,3	90,1
4	Сроки и качество оказания услуги	49,1	81,8

## Индекс удовлетворенности клиентов Общества по категориям

**82,5%**

CSI в Обществе





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

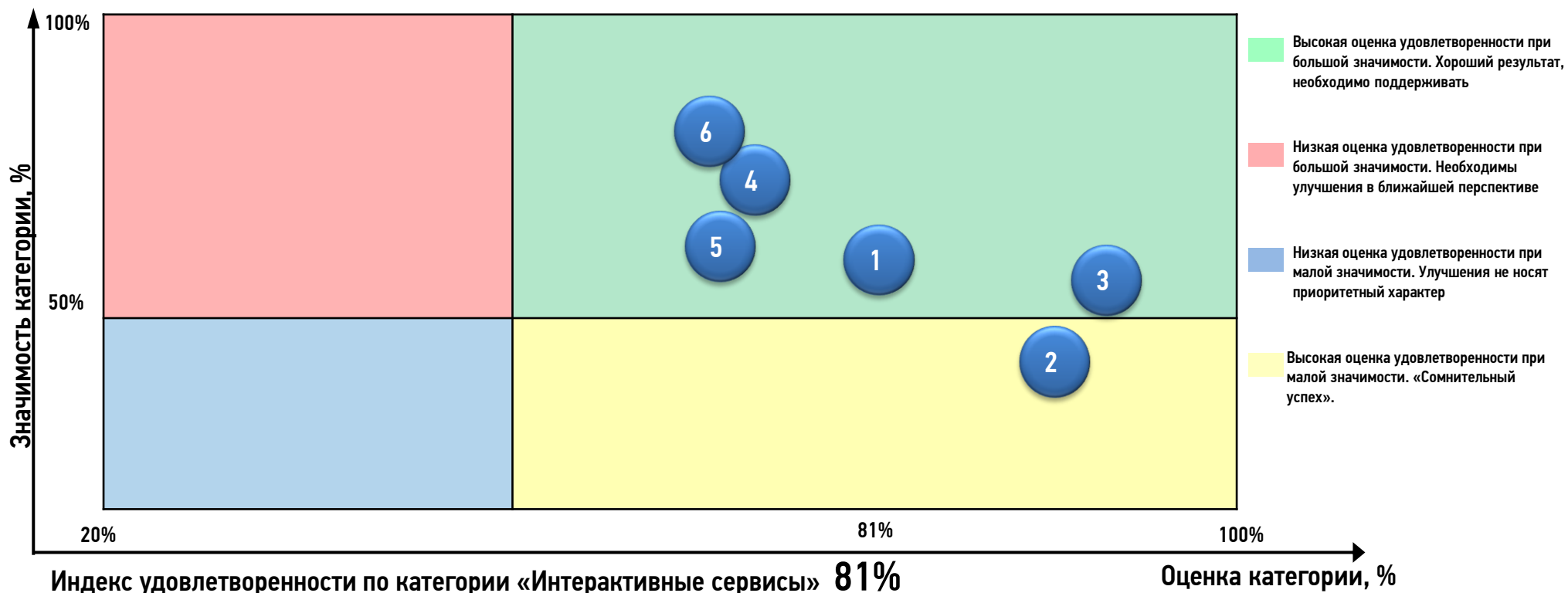
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Интерактивные сервисы	59,7	81	1,6
2	Обратная связь	53,4	78,7	6,7
3	Организация работы Клиентского офиса	44,3	90,1	3,1
4	Сроки и качество оказания услуги	49,1	81,8	8

**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»



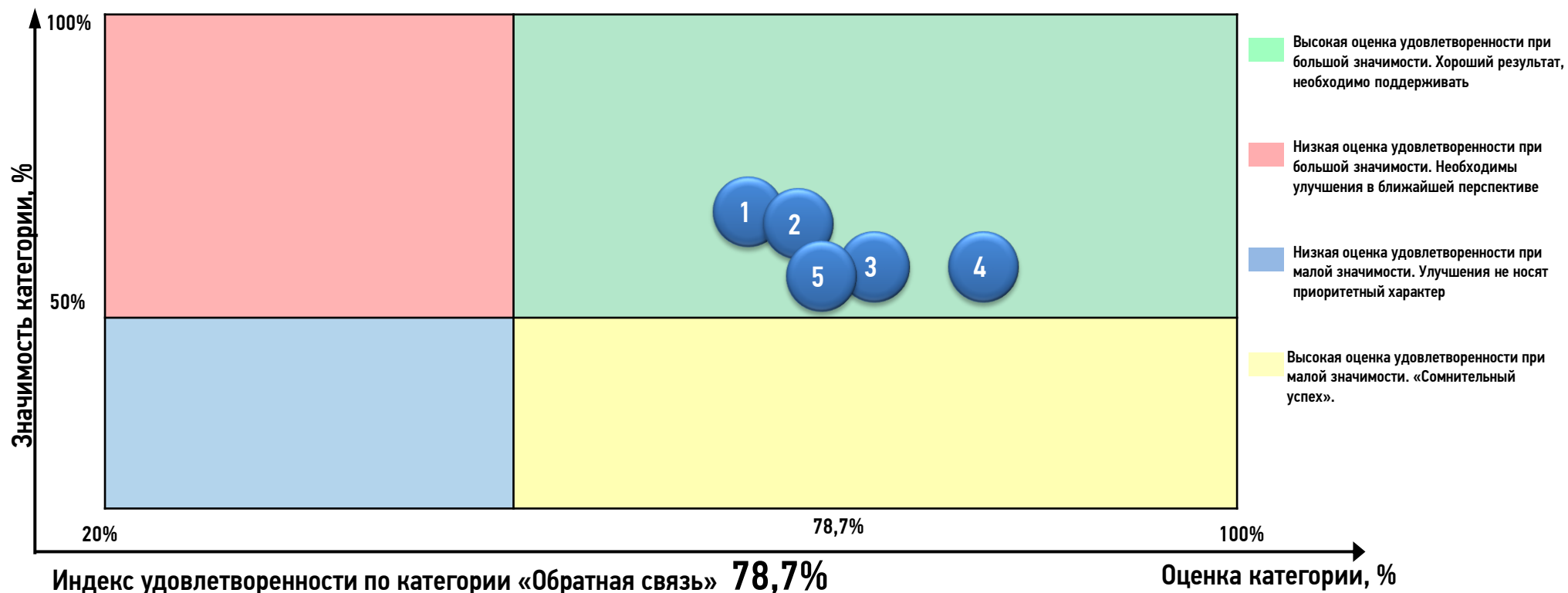
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Простота и удобство подачи заявки и обращения в Личном кабинете	56,8	81,1	3,7
2	Удобство сервиса электронной подписи	48,7	90,8	10
3	Удобство онлайн оплаты	50,6	92,3	2,7
4	Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету	69,7	76,9	-1,4
5	Доступность, 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»

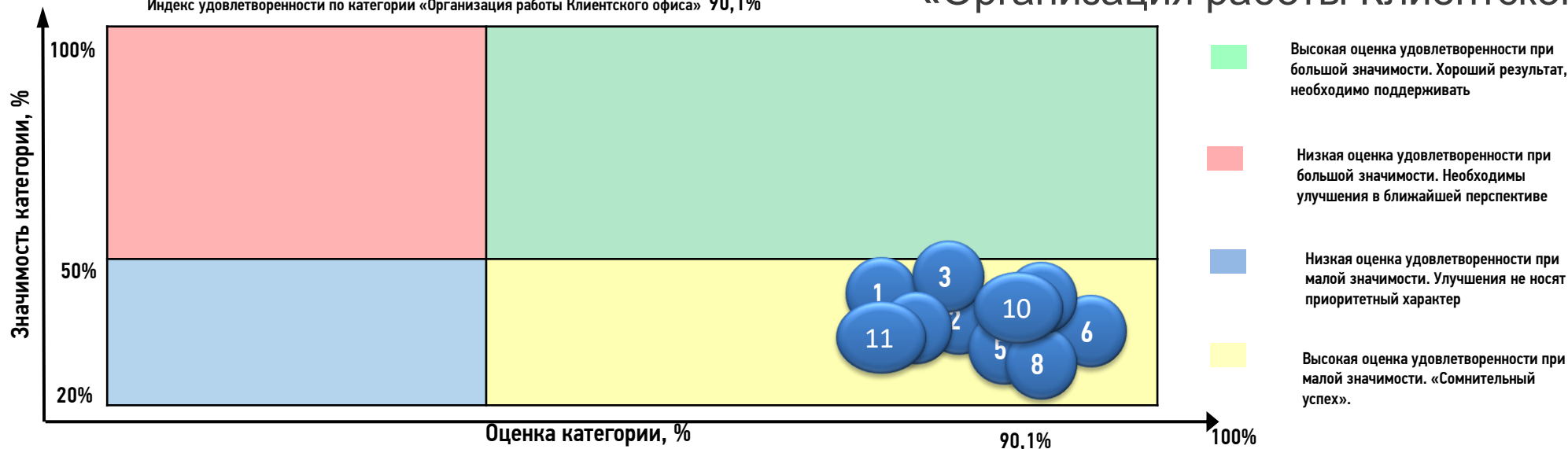


№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Оперативность, содержательность ответов на обращения	55,1	76,8	8,5
2	Качество и результативность решения проблем Клиентов при оказании услуг	53,2	76,6	-
3	Время ожидания ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-0-220	53,9	79,6	-
4	Время предоставления ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-0-220	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»



№	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, чистота 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

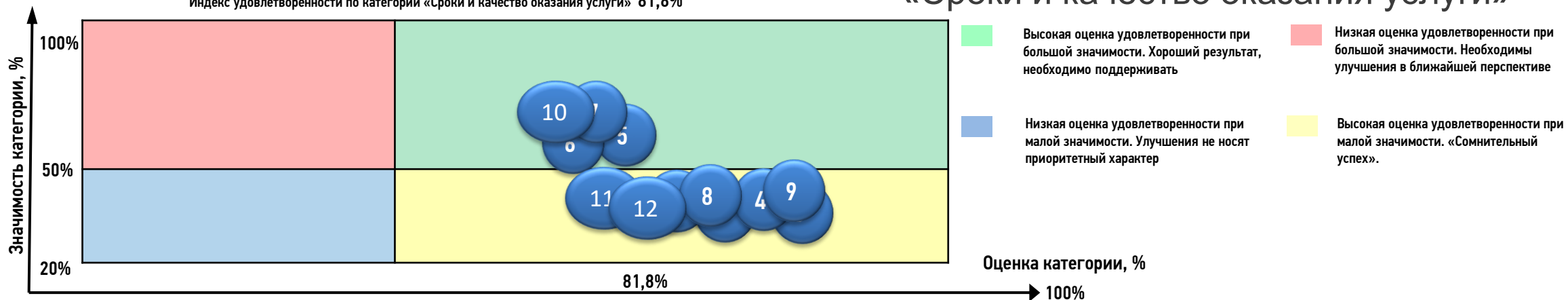
## Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Организация работы Клиентского офиса»

**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%



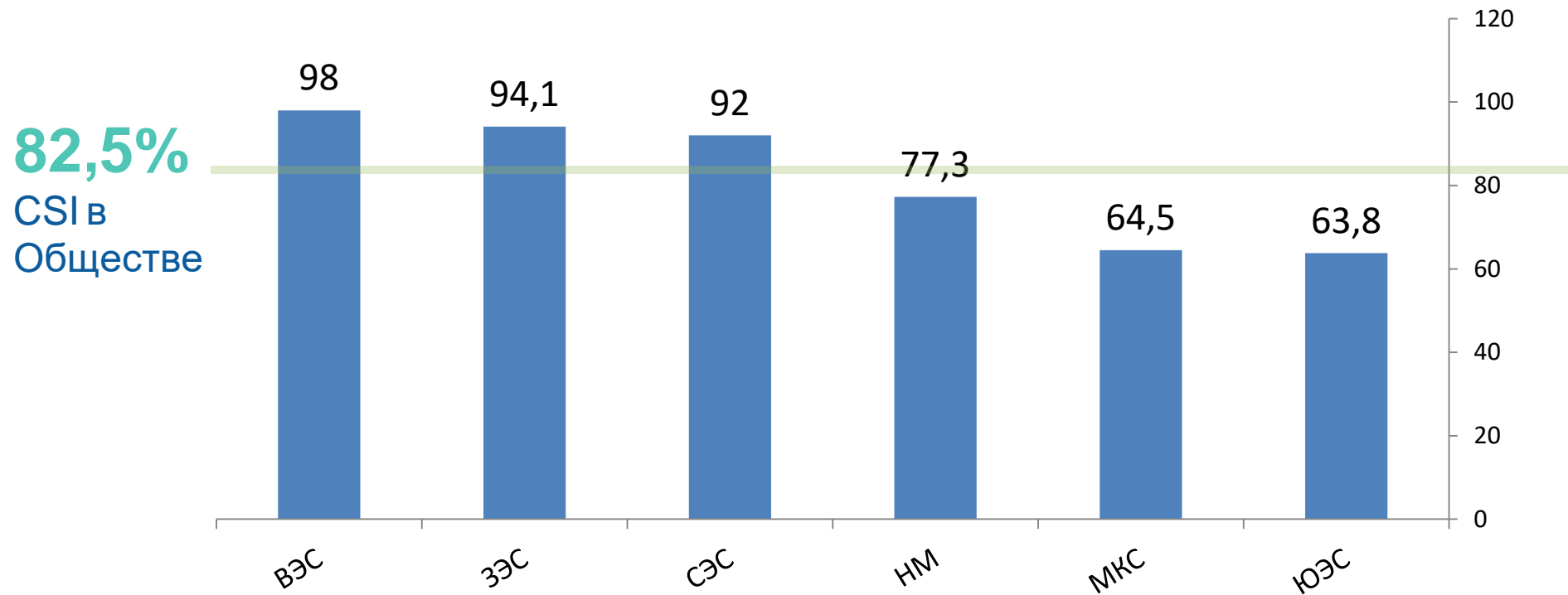
№	Категория	Значимость	Оценка	Динамика оценки
1	Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов	46,2	83,7	6,7
2	Качество выполненных работ по заявке на услуги энергоснабжения	49,1	82,2	-
3	Ассортимент и описание услуг энергоснабжения	46,7	86,8	-
4	Стоимость услуг энергоснабжения	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 %**

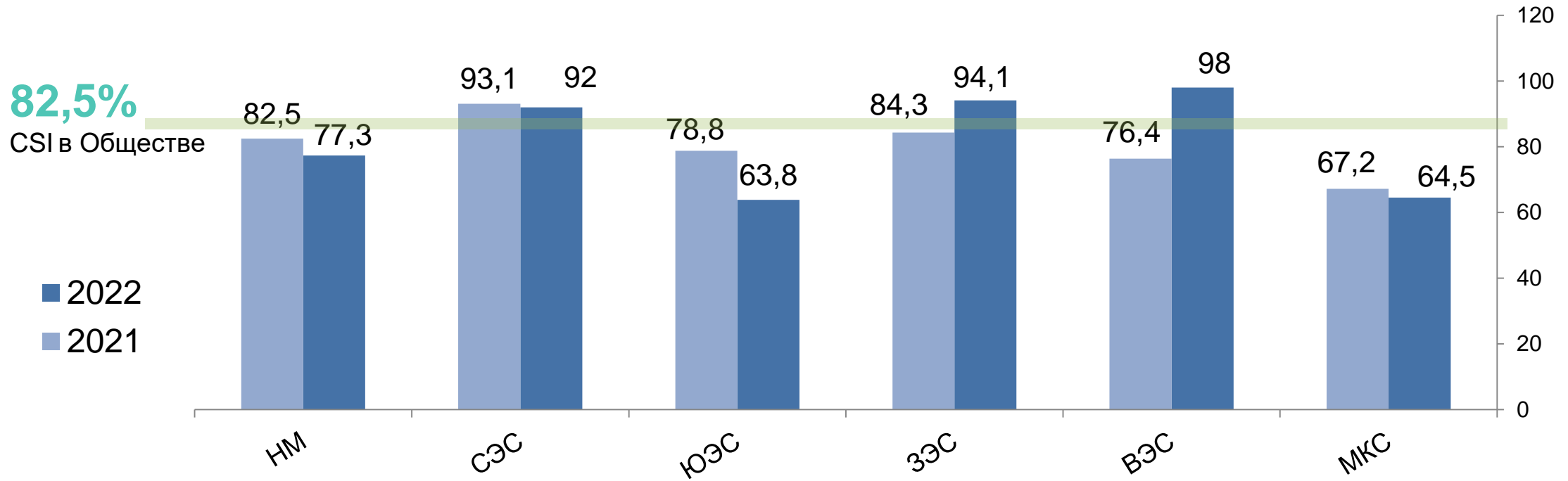
- Положительную динамику имеют характеристики «Срок рассмотрения заявок на восстановление (переоформление) документов», «Срок исполнения договора ТП» – хороший результат.
- Характеристики «Срок выдачи проекта договора ТП», «Срок подготовки документов о ТП», «Срок рассмотрения заявки на услуги энергоснабжения»,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

Оценка удовлетворенности клиентов в филиалах

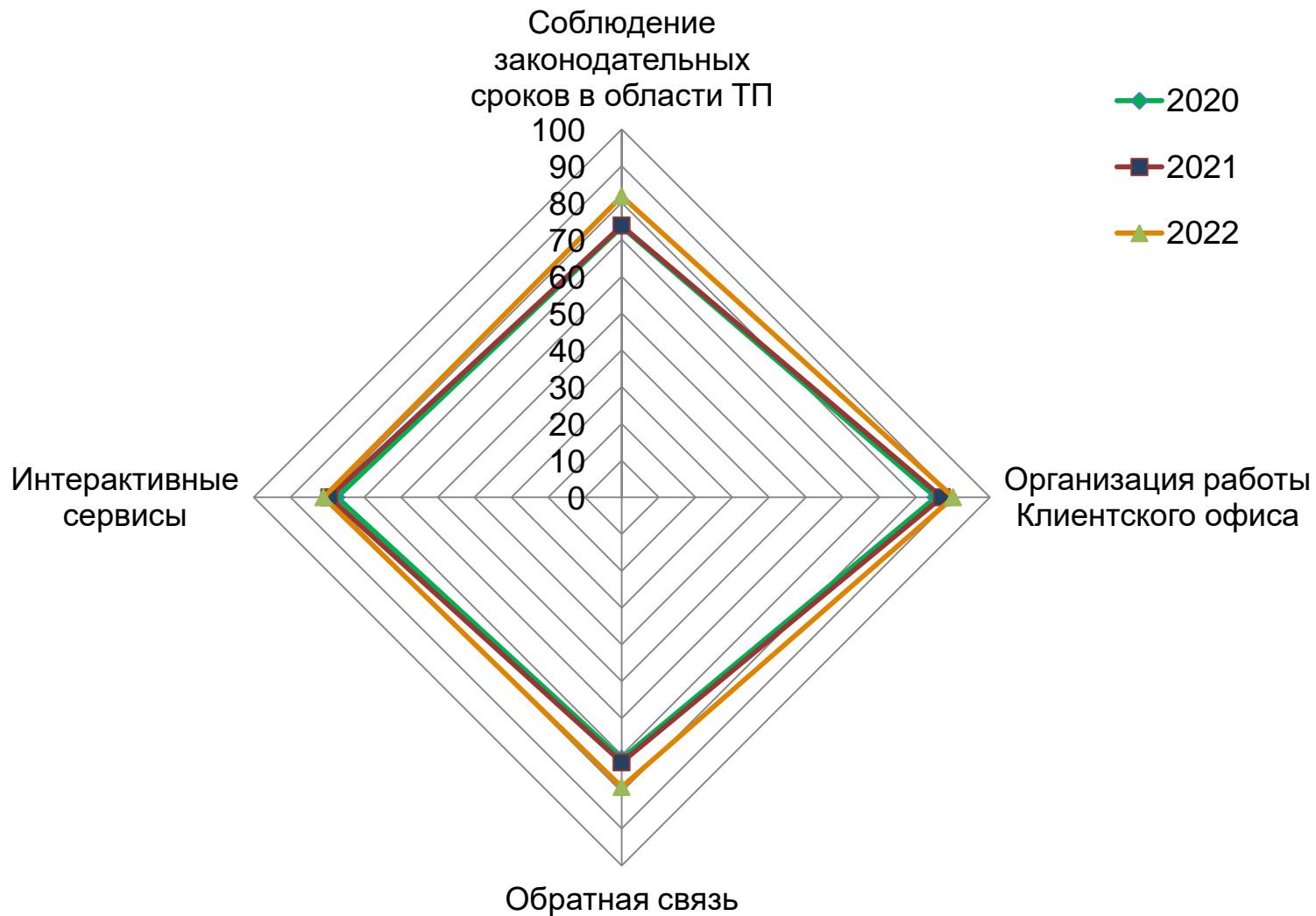




Оценка удовлетворенности клиентов в филиалах



## 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.

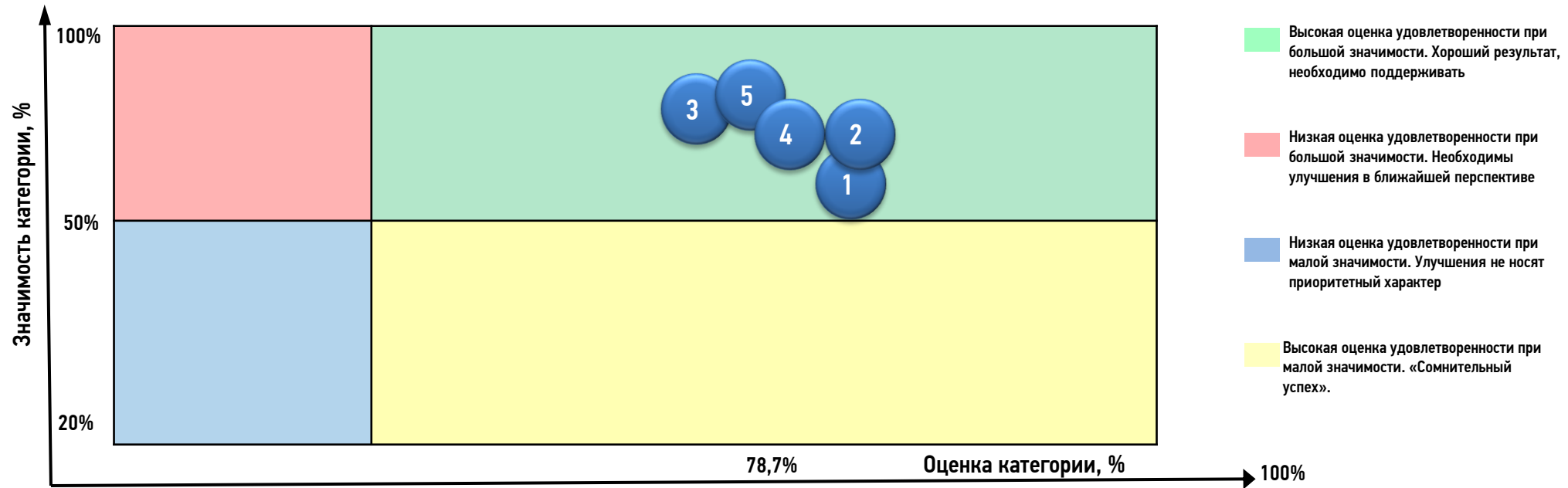
По характеристикам, у которых высокие показатели значимости, низкие оценки и отрицательная динамика – необходимы улучшения в ближайшей перспективе.

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»



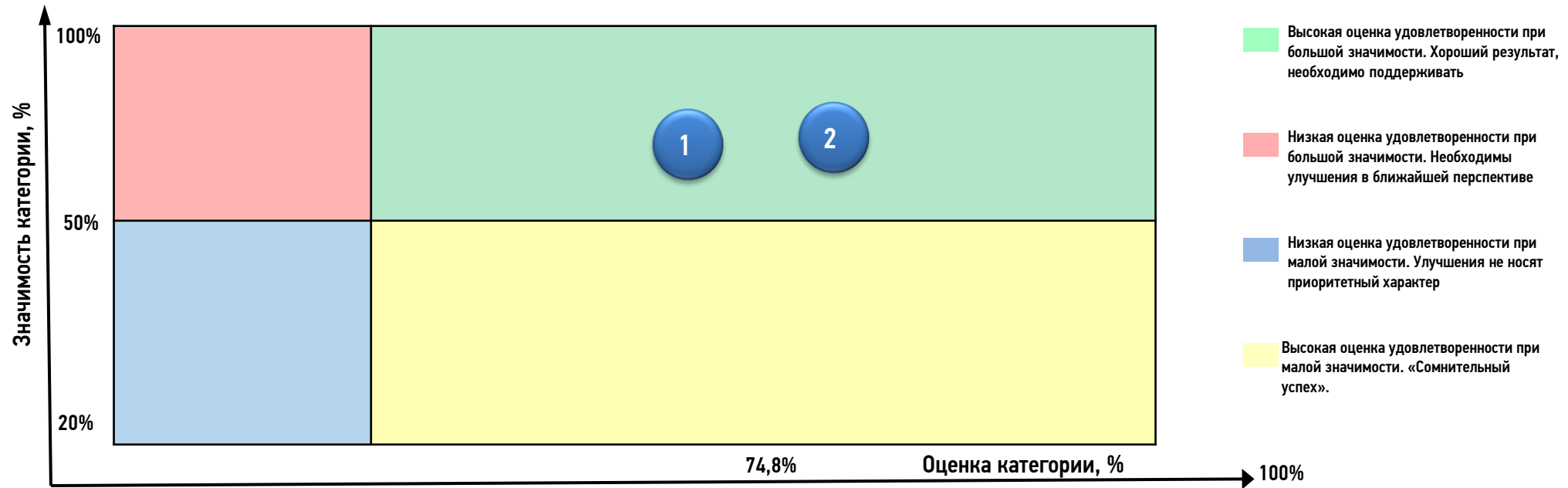
### Индекс удовлетворенности по категории «Надежность электроснабжения» 78,7%

№	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

**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

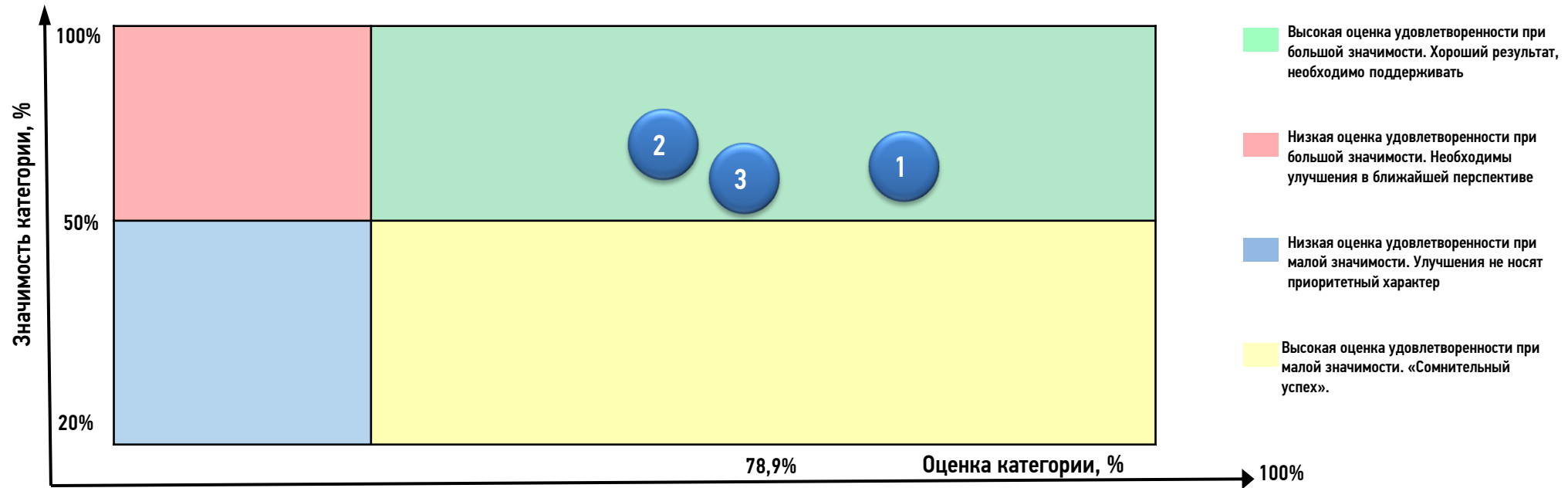
## Ранжирование оценок потребителей по характеристикам категории «Передача электрической энергии»

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	-

**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)
<b>1. Интерактивные сервисы</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Простота и удобство подачи заявки и обращения в Личном кабинете</li> <li>2. Удобство сервиса электронной подписи</li> <li>3. Удобство онлайн оплаты</li> <li>4. Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету</li> <li>5. Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП</li> <li>6. Функционал и качество работы мобильного приложения</li> </ol>
<b>2. Обратная связь</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оперативность, содержательность ответов на обращения</li> <li>2. Качество и результативность решения проблем Клиентов при оказании услуг</li> <li>3. Время ожидания ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-0-220</li> <li>4. Время предоставления ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-0-220</li> <li>5. Вовлеченность и результативность действий руководства ПАО «Россети Московский регион» при решении проблем Клиентов, возникающих в рамках оказания услуги</li> </ol>
<b>3. Организация работы Клиентского офиса</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса</li> <li>2. Работа системы электронной очереди</li> <li>3. Часы работы Клиентского офиса</li> <li>4. Внешний вид персонала Клиентского офиса</li> <li>5. Внешний вид здания, в котором расположен Клиентский офис (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории)</li> <li>6. Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора)</li> <li>7. Время ожидания приема работником ЦОК</li> <li>8. Время обслуживания работником ЦОК</li> <li>9. Доброжелательность, стрессоустойчивость / терпеливость персонала в Клиентском офисе</li> <li>10. Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями</li> <li>11. Информативность стендов Клиентского офиса. Распространение ПАО «Россети Московский регион» типовых форм документов</li> </ol>

**Сформированный перечень категорий и характеристик для оценки**

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

## Приложение

### Сформированный перечень категорий и характеристик для оценки

Категория	Характеристики категории (Факторы оценки)
6. Передача электрической энергии	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="710 297 2472 375">1. Соблюдение сроков заключения договора на оказание услуг по передаче электроэнергии (заполняется в случае прохождения процедуры заключения данного договора)</li><li data-bbox="710 382 2472 418">2. Доступность и полнота информации об услугах по передаче электроэнергии на официальном сайте ПАО "Россети Московский регион"</li></ol>
7. Учет электрической энергии	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="710 464 2472 492">1. Удобство передачи показаний э/э</li><li data-bbox="710 499 2472 535">2. Срок исполнения заявки на установку/замену прибора учета электрической энергии.</li><li data-bbox="710 542 2472 578">3. Срок подготовки акта допуска прибора учета в эксплуатацию</li></ol>