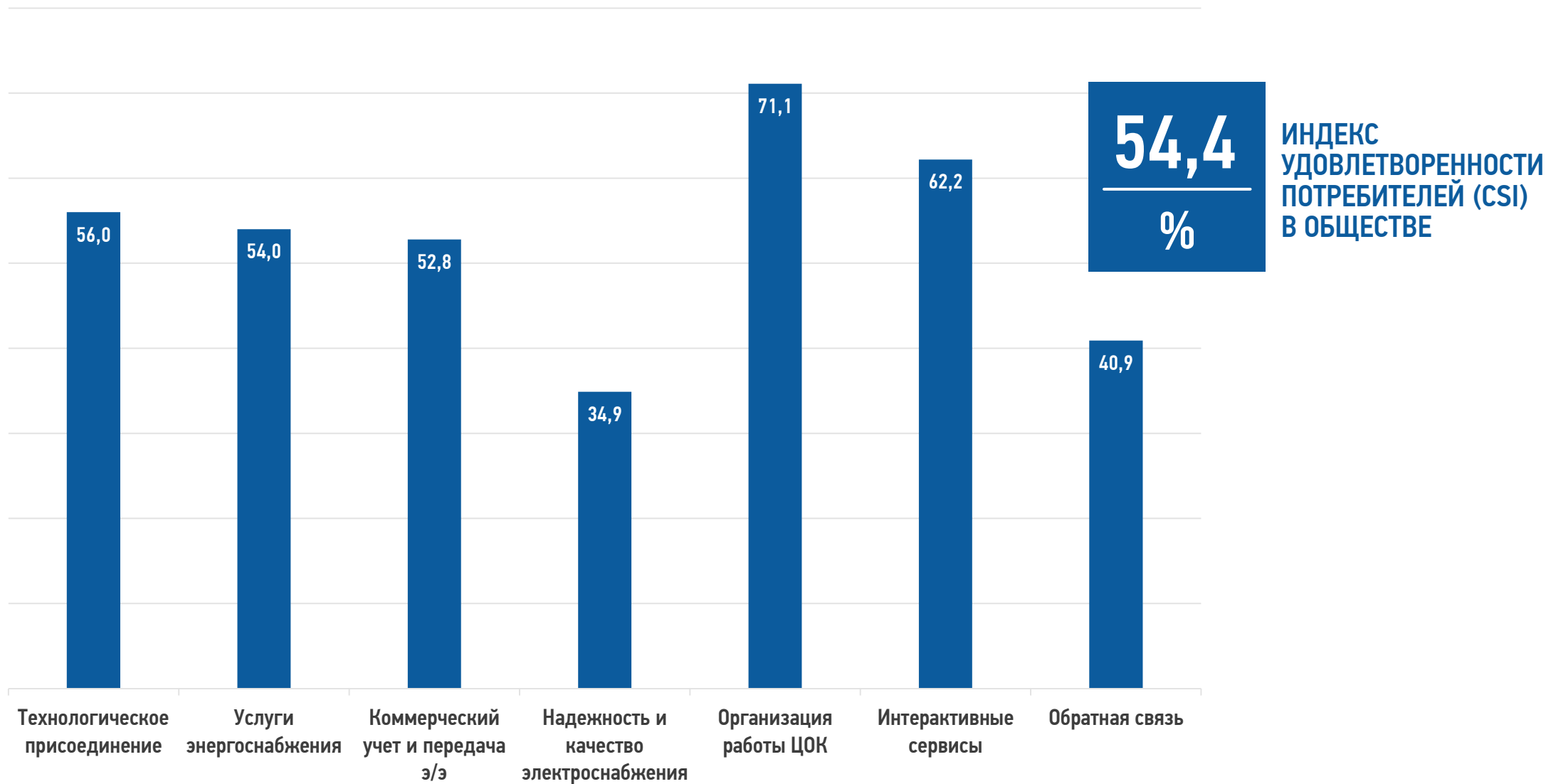


Результаты оценки удовлетворенности потребителей ПАО «Россети Московский регион» на основе индекса CSI

Душеина Людмила Владимировна
Директор по внешним коммуникациям

- 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:
 - ✓ Оценка проводилась по 4 категориям и 39 характеристикам (слайд 11).
 - ✓ Способы опроса – интерактивная анкета на официальном сайте компании <https://rossetimr.ru/>
- Индекс удовлетворенности потребителей (CSI) в Обществе составил 54,4 %



Расчетное значение показателя CSI Технологическое присоединение 56 %

Сроки	Подготовки проекта договора ТП	Исполнения договора ТП	Подготовки актов по ТП
Оценка	52 %	47 %	54 %
Важность	82 %	87 %	86 %

Для клиентов важно соблюдение сроков подготовки исполнения и оформления Актов по договору ТП по процессу ТП высокий **85 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности про процессу ТП усредненно на уровне **51%**.

Качество	Подготовленных документов в рамках договора ТП (приемлемость предлагаемых технических решений, наличие ошибок или опечаток)	Выполненных работ по договору ТП
Оценка	59 %	54 %
Важность	89 %	92 %

Для клиентов важно соблюдение качества работ и приемлемость технических решений по договору ТП высокий **91 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности про процессу подготовки тех.решений и выполнения работ усредненно на уровне **57 %**.

Расчетное значение показателя CSI Услуги энергоснабжения 54 %

Сроки	Рассмотрения заявки на дополнительную услугу	Исполнения договора на дополнительную услугу	Подготовки закрывающих документов по дополнительным услугам
Оценка	42 %	36 %	43 %
Важность	88 %	91 %	88 %

Для клиентов важность рассмотрения заявки, исполнения договора и подготовки закрывающих документов на дополнительную услугу имеет высокое значение **89 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу ДУ (усреднено) на уровне **40 %**.

Качество работ	Качество работ по дополнительной услуге
Оценка	48 %
Важность	92 %

Для клиентов важность качества выполненных работ по дополнительной услуге имеет высокое значение **92 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу ДУ (усреднено) на уровне **48 %**.

Стоимость	Стоимость оказываемых дополнительных услуг
Оценка	47 %
Важность	86 %

Для клиентов важность стоимости оказываемых дополнительных услуг имеет высокое значение **86 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу ДУ (усреднено) на уровне **47 %**.

Достаточность ассортимента	Достаточность ассортимента дополнительных услуг и полнота их описания на сайте/в личном кабинете
Оценка	47 %
Важность	83 %

Для клиентов важность достаточности ассортимента дополнительных услуг имеет высокое значение **83 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу ДУ (усреднено) на уровне **47 %**.

Расчетное значение показателя CSI Коммерческий учет и передача э/э 52,8%

Сроки	Исполнения заявки на установку/замену прибора учета э/э	Подготовки акта допуска прибора учета в эксплуатацию
Оценка	36%	40 %
Важность	88 %	88 %

Для клиентов важность сроков исполнения заявки на установку/замену прибора учета э/э и подготовки акта допуска прибора учета в эксплуатацию имеет высокое значение **88 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу Коммерческий учет и передача э/э (усреднено) на уровне **38 %**.

Качество	Выполненные работы по установке/замене прибора учета э/э	Процедура получения дистанционного пульта для прибора учета э/э
Оценка	41 %	41 %
Важность	91 %	85 %

Для клиентов важность качества выполненных работ по заявке на установку/замену приборов учета э/э и процедуры получения дистанционного пульта для прибора учета э/э имеет высокое значение **88 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу Коммерческий учет и передача (усреднено) на уровне **41 %**.

Расчетное значение показателя CSI Надежность и качество энергоснабжения 34,9%

Надежность и качество энергоснабжения	Достоверность предоставляемой информации о внеплановых отключениях электроэнергии	Достоверность и заблаговременность предоставляемой информации о плановых отключениях электроэнергии	Соблюдение в электрических сетях ПАО «Россети Московский регион» параметров качества электроэнергии (уровень и стабильность напряжения)	Оперативность и качество предоставления информации во время аварийных ситуаций/перебоев в электроснабжении по телефонам, интерактивным сервисам	Частота и продолжительность плановых/внеплановых и/или аварийных отключений электроэнергии
Оценка	40 %	44 %	31%	34 %	25 %
Важность	92 %	90 %	92%	93 %	92 %

Для клиентов важность надежности и качества энергоснабжения имеет высокое значение **92 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу Надежность и качество энергоснабжения (усреднено) на уровне **35 %**

Расчетное значение показателя CSI Организация работы ЦОК 71,1 %

Организация работы ЦОК	Время ожидания приема в клиентском офисе	Доброжелательность, вежливость и корректность сотрудников клиентского офиса при общении с посетителями	Время обслуживания работником клиентского офиса	Удобное время работы клиентского офиса	Удобные транспортная доступность и месторасположение клиентского офиса	Информативность стендов в клиентском офисе
Оценка	65 %	78%	72 %	66 %	51 %	58%
Важность	91 %	90%	89 %	83 %	89 %	73%

Организация работы ЦОК	Удобство использования системы электронной очереди в клиентском офисе	Состояние помещения внутри клиентского офиса (чистота помещений, наличие и состояние мебели, санузлов)	Внешний вид персонала центра обслуживания клиентов	Внешний вид здания, в котором расположен клиентский офис	Удобство помещения клиентского офиса, в том числе для лиц с ограниченными возможностями
Оценка	73 %	77 %	87 %	77 %	69 %
Важность	81 %	78 %	69 %	62 %	74 %

Для клиентов важность организации работы ЦОК имеет высокое значение **80 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу Организация работы ЦОК (усреднено) на уровне **70 %**

Расчетное значение показателя CSI Интерактивные сервисы 62,2%

Интерактивные сервисы	Функционал и качество работы мобильного приложения	Доступность и достаточность изложения информации на информационном портале клиента
Оценка	55 %	51 %
Важность	89 %	89 %

Для клиентов важность функционала и качества работы мобильного приложения, Доступности и достаточности изложения информации на информационном портале клиента имеет высокое значение **89 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу Интерактивные сервисы (усреднено) на уровне **53 %**

Расчетное значение показателя CSI Обратная связь 40,9%

Обратная связь	Качество и результативность решения проблем клиентов при оказании услуг	Содержательность и быстрота предоставления ответов на обращения	Вовлеченность и результативность действий сотрудников ПАО «Россети Московский регион» при решении проблем клиентов, возникающих в рамках оказания услуг	Сроки предоставления ответа оператором контактного центра «светлая линия» по телефону 8-800-220-220	Время вашего ожидания ответа оператора контактного центра «светлая линия» по телефону 8-800-220-220
Оценка	38 %	43 %	42 %	42 %	38 %
Важность	97 %	95 %	94 %	92 %	93 %

Для клиентов важность обратной связи имеет высокое значение **94 %**, при этом клиентами установлены оценки результативности по процессу Обратная связь (усреднено) на уровне **41 %**.

**Технологическое
присоединение**

- Срок выдачи проекта договора ТП;
- Срок исполнения договора ТП;
- Срок подготовки документов о ТП;
- Качество подготовленной документации (приемлемость предлагаемых ПАО «Россети Московский регион» технических решений, наличие ошибок и/или опечаток);
- Качество выполненных работ по ТП

**Коммерческий
учет и передача э/э**

- Срок исполнения заявки на установку/замену прибора учета электрической энергии
- Срок подготовки акта допуска прибора учета в эксплуатацию

**Услуги
энергоснабжения**

- Срок рассмотрения заявки на услуги энергоснабжения
- Срок исполнения договора на услуги энергоснабжения
- Сроки подготовки закрывающих документов по услугам энергоснабжения
- Качество выполненных работ по заявке на услуги энергоснабжения
- Ассортимент услуг энергоснабжения
- Стоимость услуг энергоснабжения

**Надежность и
качество
электроснабжения**

- Соблюдение качества э/э
- Состояние электросетевых объектов
- Информирование о плановых/внеплановых отключениях
- Частота и продолжительность отключений

**Организация работы
ЦОК**

- Транспортная доступность и месторасположение Клиентского офиса
- Удобство помещений, в том числе для лиц с ограниченными возможностями
- Работа системы электронной очереди
- Информативность стендов Клиентского офиса. Распространение ПАО «Россети Московский регион» типовых форм документов
- Часы работы Клиентского офиса
- Время ожидания приема работником ЦОК
- Время обслуживания работником ЦОК
- Внешний вид персонала Клиентского офиса
- Внешний вид здания, в котором расположен Клиентский офис (чистота окон, чистота входной двери, отсутствие мусора, чистота прилегающей территории)
- Состояние помещений внутри Клиентского офиса (чистота клиентского офиса, отсутствие пыли, мусора)
- Доброжелательность, стрессоустойчивость / терпеливость персонала в Клиентском офисе

Обратная связь

- Время ожидания ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-0-220
- Время предоставления ответа оператором «Светлая линия» по телефону 8-800-220-0-220
- Вовлеченность и результативность действий руководства ПАО «Россети Московский регион» при решении проблем Клиентов, возникающих в рамках оказания услуги
- Оперативность, содержательность ответов на обращения
- Качество и результативность решения проблем Клиентов при оказании услуг

**Интерактивные
сервисы**

- Простота и удобство подачи заявки и обращения в Личном кабинете
- Удобство сервиса электронной подписи
- Удобство онлайн оплаты
- Достаточность, удобство навигации по Личному кабинету
- Доступность, достаточность изложения контента на Портале ТП
- Функционал и качество работы мобильного приложения