
Информационный отчет

**Об итогах изучения мнения потребителей о
качестве обслуживания
ПАО «Россети Центр».
Итоги 2021 года**

г. Москва

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Общие результаты анкетирования «оценка удовлетворенности потребителей».....	3
2.1. Цели анкетирования.....	3
2.2. Методика проведения анкетирования.....	3
2.3. Характеристика потребителей, принявших участие в исследовании.....	3
2.4. Осредненные показатели оценки удовлетворенности потребителей.....	3
3. Оценка удовлетворенности качеством предоставления услуг по технологическому присоединению.....	5
4. Оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг по передаче электроэнергии.....	5
5. Оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых дополнительных услуг компании.....	6
6. Оценка удовлетворенности уровнем организации обслуживания потребителей.....	7
7. Резюме.....	7
7.1. Что по мнению клиентов ПАО «Россети Центр» делает лучше всего.....	7
7.2. Что на взгляд клиентов ПАО «Россети Центр» делает хуже всего.....	8
7.3. Услуга технологического присоединения.....	8
7.4. Услуга по передаче электроэнергии.....	8
7.5. Дополнительные услуги.....	8
7.6. Организация системы обслуживания клиентов.....	9

1. Общие положения

Оценка удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Россети Центр» (далее – Общество) проводится на основании Методической инструкции «Оценка удовлетворенности потребителей, их требований и ожиданий»

Опросы потребителей проводят работники управлений взаимодействия с клиентами филиалов, работники Контакт-Центра, посредством сайта Общества.

В отчете используется информация о результатах работы с жалобами, о проведенных мероприятиях по информированию потребителей.

2. Общие результаты анкетирования «оценка удовлетворенности потребителей»

2.1. Цели анкетирования

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей системой обслуживания в целом, а также следующими видами услуг в частности:

- передача электрической энергии,
- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- дополнительными услуги.

2.2. Методика проведения анкетирования

Для сравнительного анализа и формирования осредненных показателей по различным вопросам, связанным с организацией и функционированием системы обслуживания потребителей услуг был проведен опрос потребителей, которым задавались вопросы из анкеты с предложением оценить уровень удовлетворенности по пятибалльной шкале или выбрать ответ из предложенных вариантов (приложение 1).

Анкетирование проводилось среди потребителей, которые пользовались основными (передача электроэнергии, технологическое присоединение) и дополнительными услугами.

2.3. Характеристика потребителей, принявших участие в исследовании

При проведении анкетирования клиентов ПАО «Россети Центр» было опрошено 6 891 потребитель.

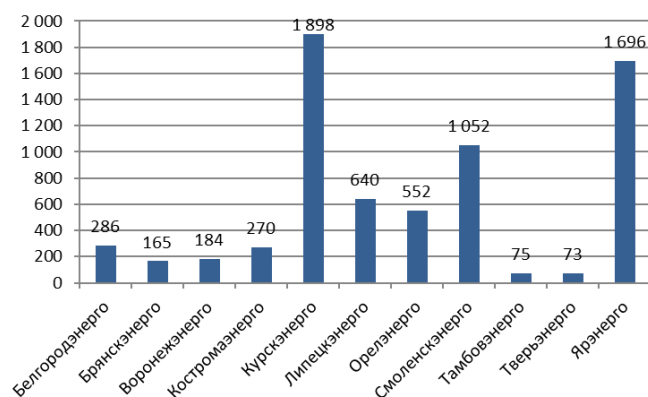


Рис. 1. Количество собранных анкет с разбивкой по филиалам

2.4. Осредненные показатели оценки удовлетворенности потребителей

Результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по пятибалльной шкале, оценка 5 означает полную удовлетворенность, 1 – полную неудовлетворенность.

Результаты исследования показали, что качество предоставляемого сервиса филиалами ПАО «Россети Центр» находится примерно на одном и том же уровне. Наиболее высокий уровень сервиса, по мнению респондентов, оказывает своим потребителям филиал ПАО «Россети Центр» - «Курскэнерго».

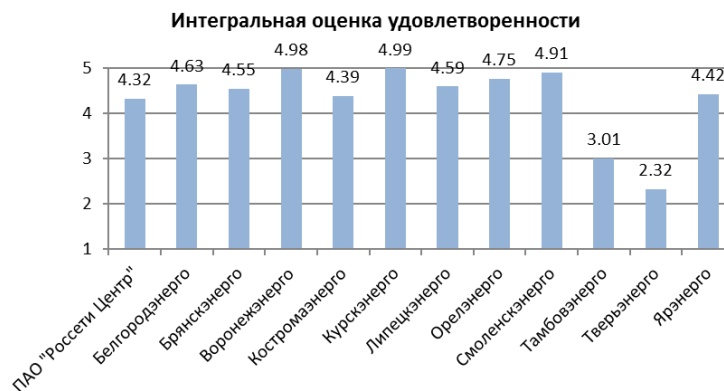


Рис. 2.1. Интегральная оценка удовлетворенности потребителей

По итогам анкетирования клиентов в 2021 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,32 балла, что выше результатов 2020 года на 0,12 балла (результаты 2020 года - 4,20)

Интегральная оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг по результатам отзывов, полученных от потребителей при завершении рассмотрения (исполнения) обращения потребителя – 4.59, что выше результатов 2020 года на 0,29 балла (результаты 2020 года - 4,30).

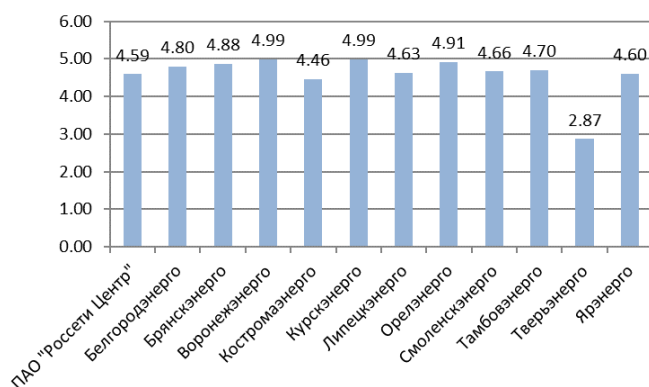


Рис. 2.2. Интегральная оценка удовлетворенности потребителей по результатам исполнения обращений

Осредненные значения результатов опроса:

Наименование параметра	Среднее значение, балл
Организация обслуживания клиентов	
Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	4.69
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	4.75
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	4.69
Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	4.69
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	4.74
Технологическое присоединение	

Сроки подготовки оферты / проекта договора	4.64
Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	4.89
Качество выполнения работ по договору	4.66
Передача электроэнергии	
<i>Частота отключений электроэнергии</i>	4.53
<i>Продолжительность отключений электроэнергии</i>	4.51
<i>Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения</i>	4.53
Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	4.54
Дополнительные услуги	
Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора	4.85
Стоимость выполнения работ по договору на услугу	4.79
Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	4.89
Качество выполнения работ по договору	4.90
Опрятность сотрудников компании при выполнении работ	4.90
Культура общения сотрудников при выполнении работ	4.90

3. Оценка удовлетворенности качеством предоставления услуг по технологическому присоединению

В ходе анкетирования потребителям было предложено оценить услугу технологического присоединения по следующим параметрам:

- сроки подготовки оферты / проекта договора;
- сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации;
- качество выполнения работ по договору.

Интегральная оценка удовлетворенности качеством предоставления услуг по технологическому присоединению составляет 4,23 балла, что незначительно выше результатов 2020 года (0,08 балла).

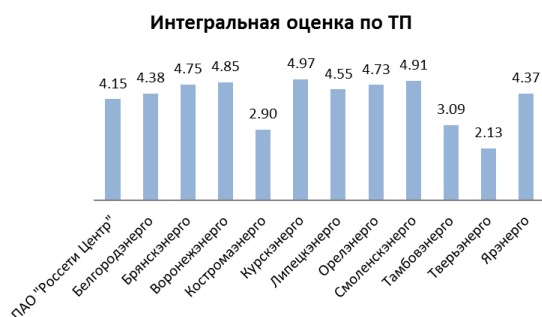


Рис. 3.1. Среднее значения оценки деятельности по ТП за 2020 год

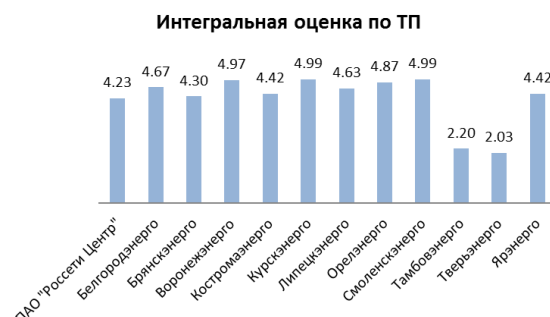


Рис. 3.2. Среднее значения оценки деятельности по ТП за 2021 год

Наиболее высокой оценки в 4,99 балла по услуге технологического присоединения, по мнению клиентов, заслуживает филиал «Курскэнерго» и «Смоленскэнерго».

4. Оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг по передаче электроэнергии

В ходе анкетирования клиентам предлагалось оценить услугу «передача электроэнергии» по следующим параметрам:

- частота отключения электроснабжения (возникновение перерывов в электроснабжении);
- продолжительность отключений электроэнергии;
- частота возникновения перепадов напряжения в сети (мигание света, низкая освещенность);

– оперативность реагирования работников Компании при возникновении чрезвычайной ситуации / аварии.

По результатам суммы оценок, предоставленных клиентами по вышеперечисленным вопросам, была получена интегральная оценка удовлетворенности клиентов по услуге «передача электроэнергии».

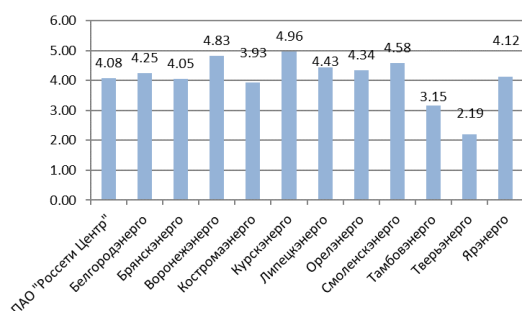


Рис. 4.1. Среднее значение оценки деятельности по передаче электрической энергии за 2020 год

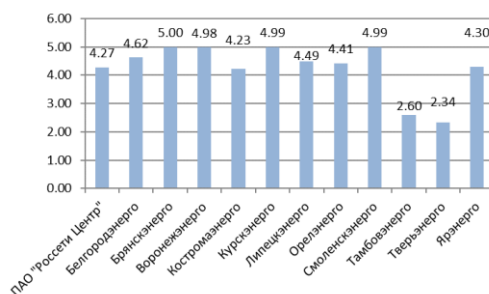


Рис. 4.2. Среднее значение оценки деятельности по передаче электрической энергии за 2021 год

В целом по ПАО «Россети Центр» средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2021 году составила 4,27, что незначительно выше результатов 2020 года на 0,19 балла (результаты 2020 года – 4,08).

5. Оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых дополнительных услуг компании

Дополнительные услуги — это выделенный бизнес-процесс, направленный на максимально эффективное использование компетенций и ресурсов компании с целью удовлетворения спроса клиентов на услуги по проектированию, строительству, обслуживанию, эксплуатации и ремонту объектов энергетики клиентов, а также получения компанией дополнительной выручки. Данное направление не подлежит государственному регулированию и носит коммерческий характер.

Интегральная оценка удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг по ПАО «Россети Центр»:

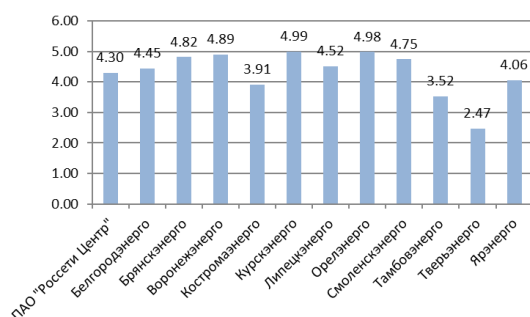


Рис. 5.1. Интегральная оценка удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг за 2020 год

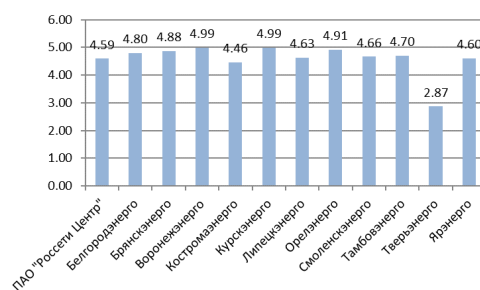


Рис. 5.2. Интегральная оценка удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг за 2021 год

В целом по ПАО «Россети Центр» средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по дополнительным услугам в 2021 году составила 4,59 балла, что выше результатов 2020 года на 0,29 балла.

Максимальную оценку удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг получил филиал «Курскэнерго» (4,99 балла).

6. Оценка удовлетворенности уровнем организации обслуживания потребителей

С целью определения качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, доступности и понятности предоставляемой информации, удобства подачи заявки и способов оплаты услуг.

Оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания оценивалось по следующим параметрам:

- удобство способа подачи заявки в компанию на предоставление услуги;
- удобство способа оплаты услуг;
- уровень компетентности / грамотности сотрудников, осуществляющих прием звонков клиентов;
- уровень простоты, доступности информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки;
- уровень качества предоставляемых консультаций по вопросам, интересующим клиентов, о деятельности компании и сторонних организаций;
- оценка уровня оснащения мест приема клиентов.

В 2021 году оценка удовлетворенности качеством обслуживания ниже, чем оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, и составила в среднем по компании 4,28 балла.

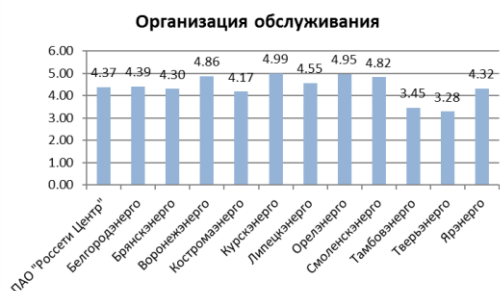


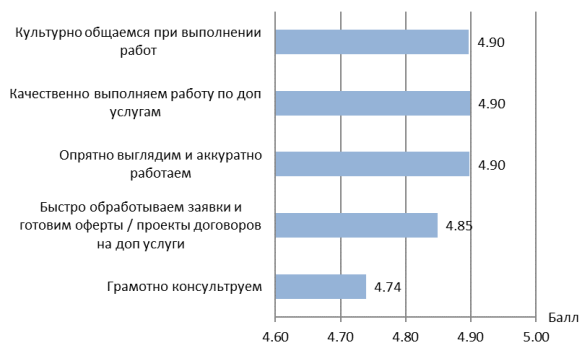
Рис. 6.1. Индекс удовлетворенности качеством обслуживания за 2020 год



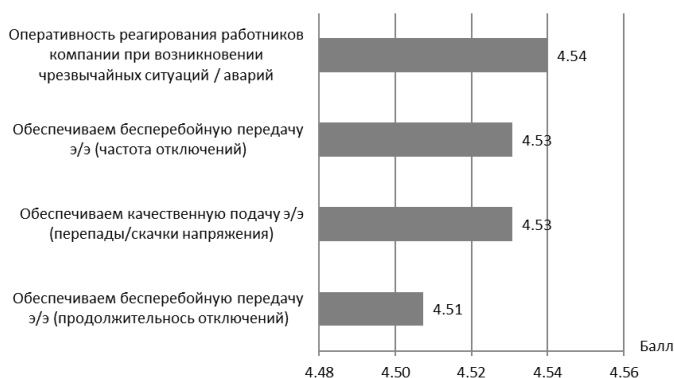
Рис. 6.2. Индекс удовлетворенности качеством обслуживания за 2021 год

7. Резюме

7.1. Что по мнению клиентов ПАО «Россети Центр» делает лучше всего:



7.2. Что на взгляд клиентов ПАО «Россети Центр» делает хуже всего:



7.3. Услуга технологического присоединения

Индекс удовлетворенности качеством предоставляемой услуги по технологическому присоединению в 2021 году составил 4,23 балла, уровень удовлетворенности по отношению к 2020 году повысился на 0,08 балла.

В целях информирования потребителей о процедуре технологического присоединения филиалами Общества на регулярной основе проводятся встречи и круглые столы с потребителями.

7.4. Услуга по передаче электроэнергии

В целом по Обществу в 2021 году средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по передаче электроэнергии составила 4,27 балла, уровень удовлетворенности по отношению к 2020 году повысился на 0,19 балла.

В целях сокращения количества и продолжительности отключений электроэнергии филиалами ПАО «Россети Центр» будут реализованы мероприятия, предусмотренные ремонтными программами.

В целях оперативного получения информации от конечных потребителей об отсутствии электроснабжения в ПАО «Россети Центр» реализовало чат-бот в Viber и на сайте ПАО «Россети Центра». Также продолжает функционировать сервис круглосуточного интернет-информирования граждан о причинах отсутствия электроэнергии на официальном сайте www.mrsk-1.ru в разделе «Информация об отключении» - «Сообщить об отключениях». Если информация об отключении электроэнергии на момент запроса отсутствует, ответ с информацией о причинах отключений и планируемых сроках восстановления электроснабжения потребитель получит по электронной почте в максимально короткое время.

7.5. Дополнительные услуги

Индекс удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг в 2021 году составил 4,59 балла, уровень удовлетворенности по отношению к 2020 году повысился на 0,29 балла.

ПАО «Россети Центр» расширяет перечень дополнительных услуг и работает над улучшением уровня сервиса при оказании услуг, регулярно проводит обучение и повышение квалификации персонала.

7.6. Организация системы обслуживания клиентов

Индекс удовлетворенности качеством организации обслуживания клиентов в 2021 году составил 4,28 балла.

В целях повышения качества системы обслуживания клиентов на постоянной основе:

- внедряются новые технологические и инновационные решения при организации системы заочного и интерактивного обслуживания потребителей услуг;
- проводится работа по стандартизации бизнес-процессов и совершенствованию организационно-функциональной структуры для повышения качества обслуживания.