
Информационный отчет

**Об итогах изучения мнения потребителей о
качестве обслуживания
ПАО «Россети Центр».
Итоги 2025 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.	Усредненные 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.....	6
7.	Выводы.....	7

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.

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.

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 35 383 потребителей.

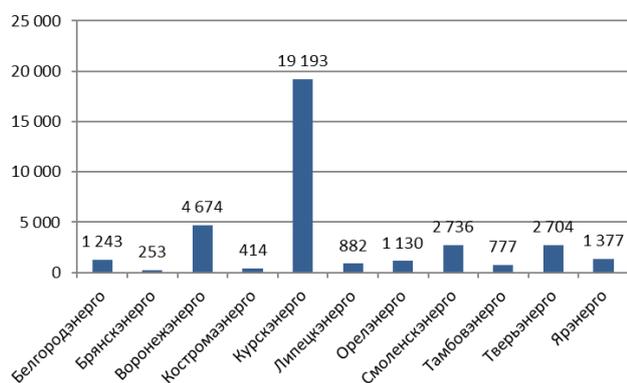


Рис. 1. Количество собранных анкет с разбивкой по филиалам

2.4. Усредненные показатели оценки удовлетворенности потребителей

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



Рис. 2.1. Интегральная оценка удовлетворенности потребителей

По итогам анкетирования клиентов в 2025 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,55 балла.

Интегральная оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг по результатам отзывов, полученных от потребителей при завершении рассмотрения (исполнения) обращения потребителя – 4,67.

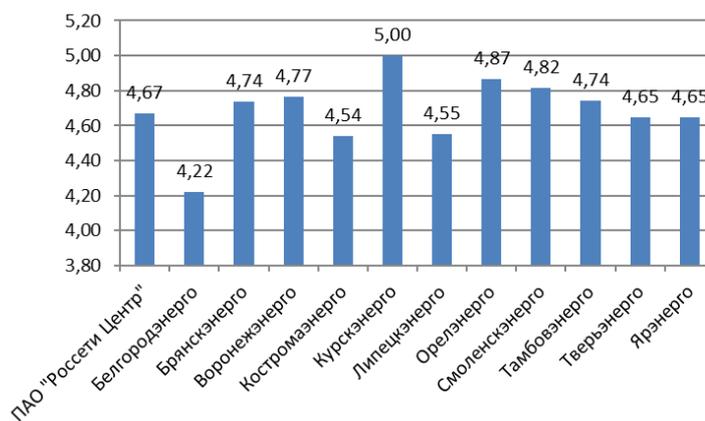


Рис. 2.2. Интегральная оценка удовлетворенности потребителей по результатам исполнения обращений

Усредненные значения результатов опроса:

Наименование параметра	Среднее значение, балл
Организация обслуживания клиентов	
Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	4.84
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	4.88
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	4.83
Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	4.84
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	4.87
Технологическое присоединение	
Сроки подготовки оферты / проекта договора	4.74
Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	4.84
Качество выполнения работ по договору	4.74
Передача электроэнергии	
Частота отключений электроэнергии	4.84
Продолжительность отключений электроэнергии	4.84
Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	4.84

Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	4.89
Дополнительные услуги	
Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора	4.77
Стоимость выполнения работ по договору на услугу	4.73
Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	4.84
Качество выполнения работ по договору	4.87
Опрятность сотрудников компании при выполнении работ	4.88
Культура общения сотрудников при выполнении работ	4.88

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 в 2025 году составляет 4,54 балла.



Рис. 3. Среднее значения оценки деятельности по ТП за 2025 год

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».

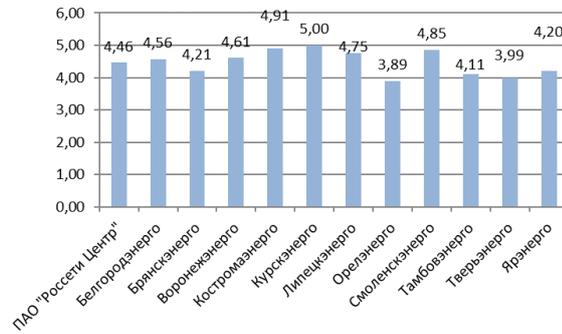


Рис. 4. Среднее значение оценки деятельности по передаче электрической энергии за 2025 год

В целом по ПАО «Россети Центр» средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2025 году составила 4,46.

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»:

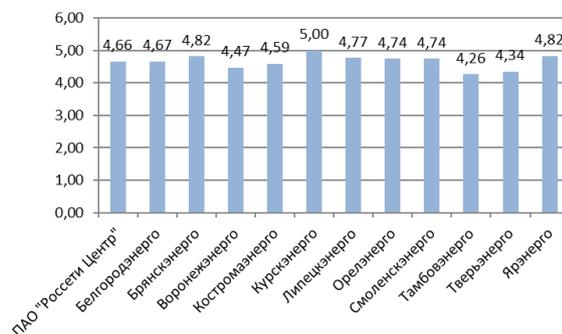


Рис. 5. Интегральная оценка удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг за 2025 год

В целом по ПАО «Россети Центр» средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по дополнительным услугам в 2025 году составила 4,66 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 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.

В 2025 году оценка удовлетворенности качеством обслуживания составила в среднем по компании 4,60 балла.



Рис. 6. Индекс удовлетворенности качеством обслуживания за 2025 год

7. Выводы

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о том, что уровень качества предоставляемого сервиса во всех филиалах является сопоставимым и находится в пределах единого диапазона значений, без существенных отклонений между подразделениями.

Полученные данные позволяют сделать вывод о стабильности действующих процессов обслуживания и единообразии применяемых стандартов работы с клиентами на всей территории присутствия.

В целях повышения качества обслуживания и удовлетворенности потребителей услуг:

- утверждена Программа снижения количества жалоб, в результате реализации которой организован на постоянной основе контроль за своевременной обработкой обращений и жалоб;

- еженедельно в целях решения вопросов потребителей на еженедельной основе при непосредственном участии руководства Филиалов ПАО «Россети Центр» проводится «День клиента». Для удобства потребителей реализована на официальном сайте ПАО «Россети Центр» запись на «День клиента»;

- активно применяются современные технологии при взаимодействии с потребителями. Так для получения информации для получения информации по отключениям электроэнергии реализованы сервисы:

1. Горячая линия энергетиков «Светлая линия 220», телефон 8-800-220-0-220, короткий номер 220 (бесплатно, круглосуточно);

2. Сервис «Передача сообщений об отключениях электроэнергии» на сайте компании ПАО «Россети Центр» www.mrsk-1.ru в разделе «Информация об отключении - Сообщить об отключениях» <https://www.mrsk-1.ru/customers/customer-service/power-outage>;

3. Мобильное приложение «Есть свет!» для пользователей мобильных устройств на платформе Android и iOS, с помощью которого пользователь получает возможность напрямую передать сообщение об отсутствии электроэнергии диспетчеру обслуживающей сетевой организации, получить обратную связь о проводимых отключениях, времени восстановления электроснабжения, а также оформить подписку на интересующие потребителя адреса и получать уведомления об аварийных и плановых отключениях.

- ежегодное проведение обучения по направлению взаимодействию с клиентами.