
Информационный отчет

**Об итогах изучения мнения потребителей о качестве
обслуживания
ПАО «МРСК Центра».
Итоги 2015 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	4
2.4.	ОСРЕДНЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	4
3.	Оценка удовлетворенности качеством предоставления услуг по технологическому присоединению.....	5
4.	Оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг по передаче электроэнергии	6
5.	Оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых дополнительных услуг компании	7
6.	Оценка удовлетворенности уровнем организации обслуживания потребителей	9
7.	Резюме	10
7.1.	УСЛУГА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ	10
7.2.	УСЛУГА ПО ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ	11
7.3.	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	11
7.4.	ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ	11
	Приложение № 1. Вопросы анкеты.....	12

1. Общие положения

Оценка удовлетворенности потребителей услуг ПАО «МРСК Центра» (далее – Общество) проводится на основании Методической инструкции «Оценка удовлетворенности потребителей, их требований и ожиданий» МИ БП 09/01-01/2012, утвержденной распоряжением ПАО «МРСК Центра» от 12.09.2012 № ЦА-23/162-р.

С целью оценки различных факторов, влияющих на уровень удовлетворенности потребителей, используются соответствующие методы проведения исследований:

Объект оценки	Впечатления потребителя о системе обслуживания в целом	Недавнее взаимодействие потребителя и Общества	Работа с жалобами	Желание потребителя повторно обращаться в Общество за предоставлением услуг	Работа сотрудников Общества
Применяемый метод	Проведение анкетирования. Название анкеты «Оценка удовлетворенности потребителей»	Карточка «Жалоб и предложений»	Проведение анкетирования. Название анкеты «Отзыв по жалобе»	Проведение анкетирования. Блиц-опросы.	Контрольная закупка
	Фокус-группа*	Проведение анкетирования. Название анкеты «Способ получения информации об услуге»	Проведение анкетирования. Название анкеты «Контрольный опрос»		

* фокус-групповые исследования в 2015 году не проводились.

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, а также информация, полученная в результате блиц опросов.

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 «МРСК Центра» было опрошено 15 285 потребителей.

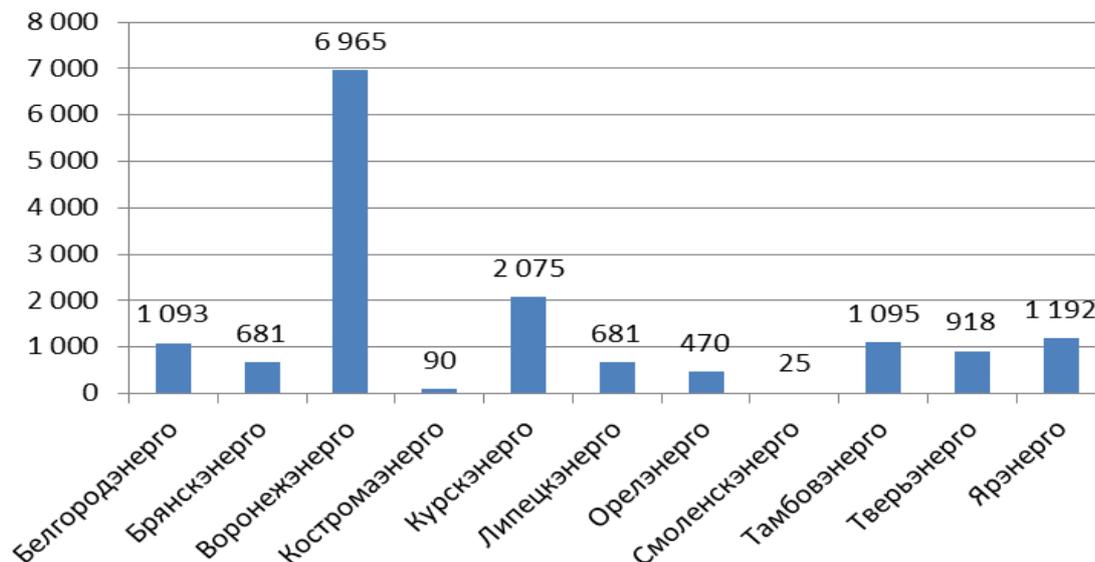


Рис. 1. Количество собранных анкет с разбивкой по филиалам

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 «МРСК Центра» находится примерно на одном и том же уровне. Наиболее высокий уровень сервиса, по мнению респондентов, оказывают своим потребителями филиалы ПАО «МРСК Центра» - «Тамбовэнерго» и «Белгородэнерго»:

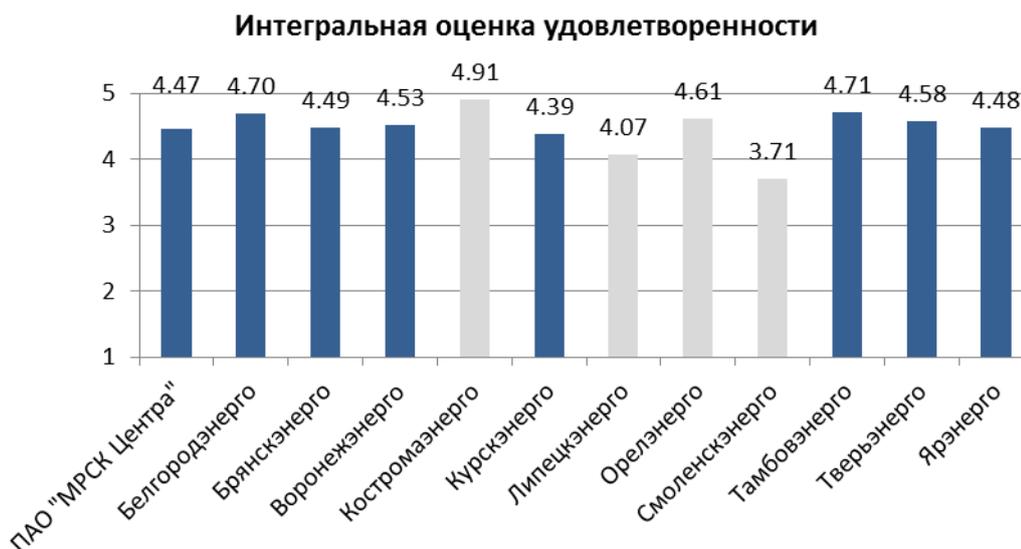


Рис. 2.1. Интегральная оценка удовлетворенности потребителей

По итогам анкетирования клиентов в 2015 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,47 балла.

Интегральная оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг по результатам отзывов, полученных от потребителей при завершении рассмотрения (исполнения) обращения потребителя - 4,53.

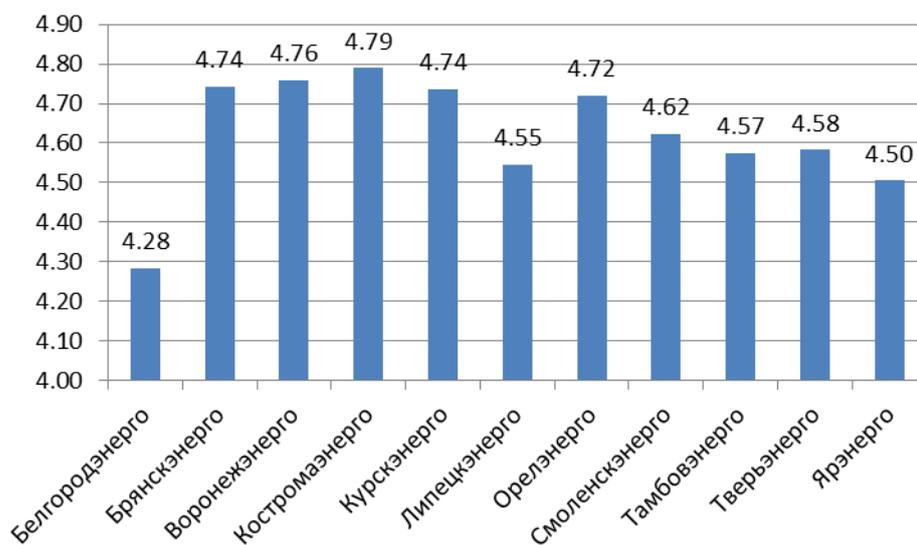


Рис. 2.2. Интегральная оценка удовлетворенности потребителей

Осредненные значения результатов опроса:

Наименование параметра	Среднее значение, балл
Организация обслуживания клиентов	
Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	4,64
Часы работы компании	4,67
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	4,72
Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	4,68
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	4,65
Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	4,20
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	4,68
Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов	4,58
Технологическое присоединение	
Сроки подготовки оферты / проекта договора	4,64
Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	4,58
Качество выполнения работ по договору	4,53
Передача электроэнергии	
Частота отключений электроэнергии	4,37
Продолжительность отключений электроэнергии	4,40
Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	4,41
Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	4,47
Дополнительные услуги	
Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора	4,63
Стоимость выполнения работ по договору на услугу	4,44
Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	4,58
Качество выполнения работ по договору	4,62
Опрятность сотрудников компании при выполнении работ	4,61
Культура общения сотрудников при выполнении работ	4,62

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 4,64 балла, что незначительно выше результатов 2014 года (+ 0,06 балла)

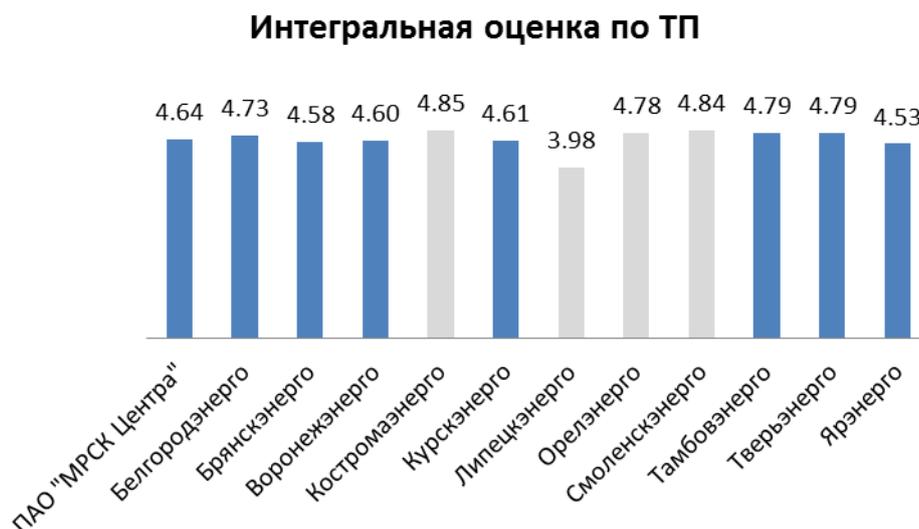


Рис. 3. Среднее значения оценки деятельности по ТП

Наиболее высокой оценки в 4,79 балла по услуге технологического присоединения, по мнению клиентов, заслуживает филиал «Тамбовэнерго».

Минимальная оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по технологическому присоединению отмечается в филиале «Ярэнерго».

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, проставленных клиентами по вышеперечисленным вопросам, была получена интегральная оценка удовлетворенности клиентов по услуге «передача электроэнергии».

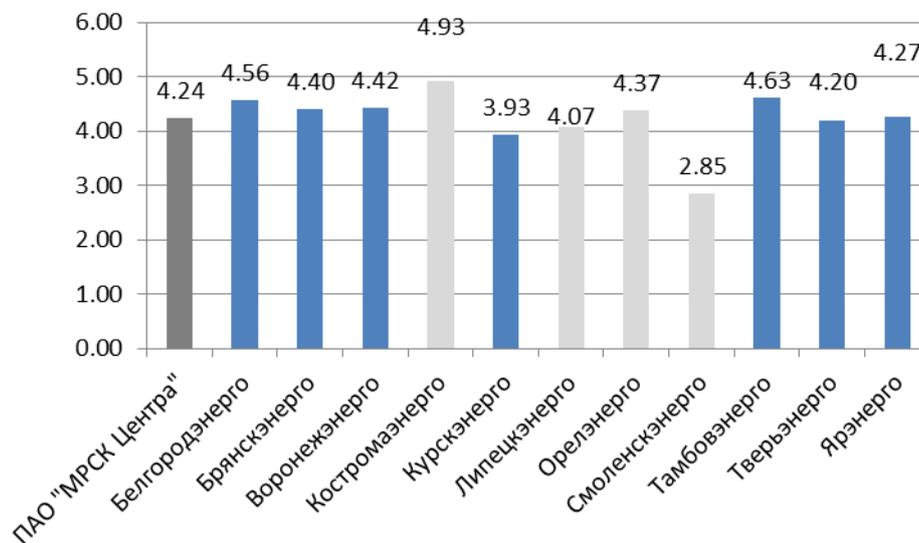


Рис. 4. Среднее значение оценки деятельности по передаче электрической энергии за 2015 год

В целом по ПАО «МРСК Центра» средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2015 году составила 4,24.

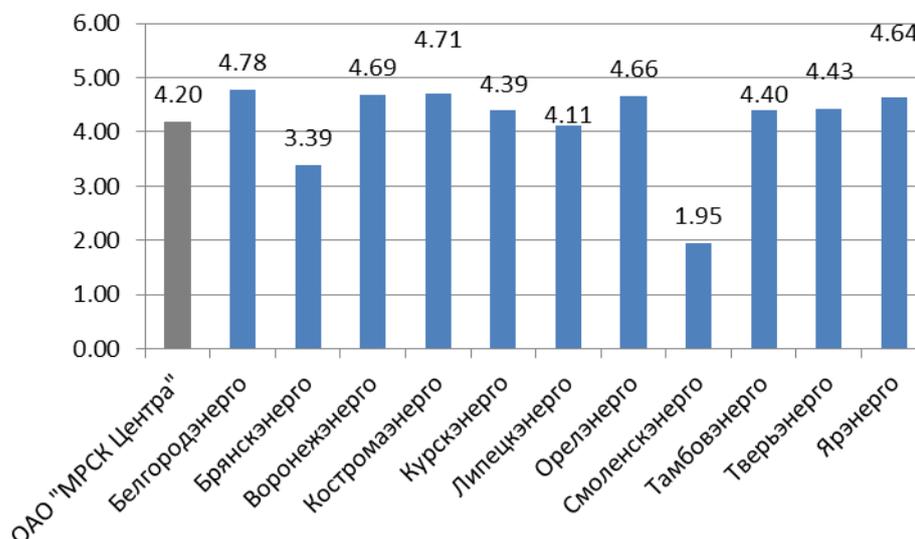


Рис. 5. Среднее значение оценки деятельности по передаче электрической энергии за 2014 год

Необходимо отметить, что снижение оценки удовлетворенности качеством услуг по передаче электроэнергии произошло во всех филиалах ПАО «МРСК Центра».

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.

Основные направления дополнительных услуг, оказываемых ПАО «МРСК Центра»:

- техническое обслуживание и развитие сетей наружного освещения;
- технологическое обслуживание и ремонт электрических сетей и электрооборудования;
- переустройство электросетевых объектов в интересах клиентов;
- предоставление технических ресурсов;

- испытания и диагностика оборудования;
- установка и замена приборов учёта;
- выполнение работ, относящихся к компетенции клиентов, при осуществлении процедуры технологического присоединения;
- энергоаудит и энергосервис;
- проектирование и строительство объектов энергетики.

В ходе анкетирования клиентам предлагалось оценить дополнительные услуги по следующим параметрам:

- сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора;
- стоимость выполнения работ по договору на услугу;
- своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации;
- качество выполнения работ по договору.

Интегральная оценка удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг по ПАО «МРСК Центра» составила в 2015 году 4,44 балла; это на 0,13 балла ниже аналогичной оценки 2014 года:

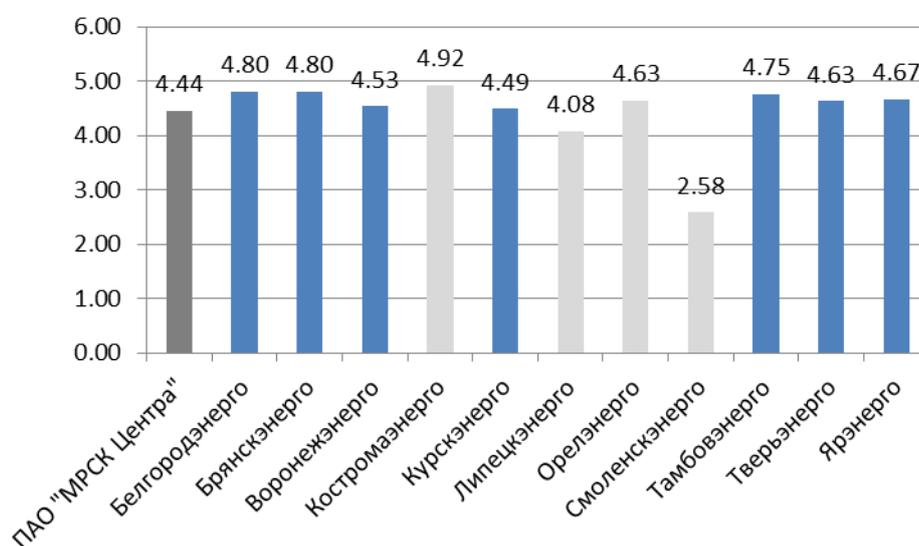


Рис. 6. Интегральная оценка удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг за 2015 год

Максимальную оценку удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг получили филиалы «Белгородэнерго» и «Брянскэнерго» (4,8 балла).

Снижение оценки удовлетворенности качеством дополнительных услуг произошло в филиале: «Ярэнерго» (-0,17 балла): более чем на 0,2 балла снизилась оценка потребителей по вопросам своевременности выполнения работ по дополнительным услугам, внешнему виду и культуре общения работников, непосредственно выполняющих работы по дополнительным услугам.

Оценка удовлетворенности качеством предоставления дополнительных услуг возрасла в филиалах «Курскэнерго» (+0,1 балла), «Тамбовэнерго» (+0,25 балла). В филиале «Курскэнерго» потребители повысили оценочный балл за сроки обработки заявки и подготовку договора, своевременность и качество выполнения работ по договорам, за культуру общения работников, выполнявших работы.

В филиале «Тамбовэнерго» потребители поставили оценки в среднем на 0,25 балла выше в 2015 году в сравнении с 2014 годом по всем вопросам.

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;
- удовлетворенность часами работы компании;
- удовлетворенность временем ожидания при подаче заявки (длительность нахождения в очереди не более 20 мин.);
- 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 2015 году оценка удовлетворенности качеством обслуживания выше, чем оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, и составила в среднем по компании 4,58 балла, в 2014 году – 4,5 балла

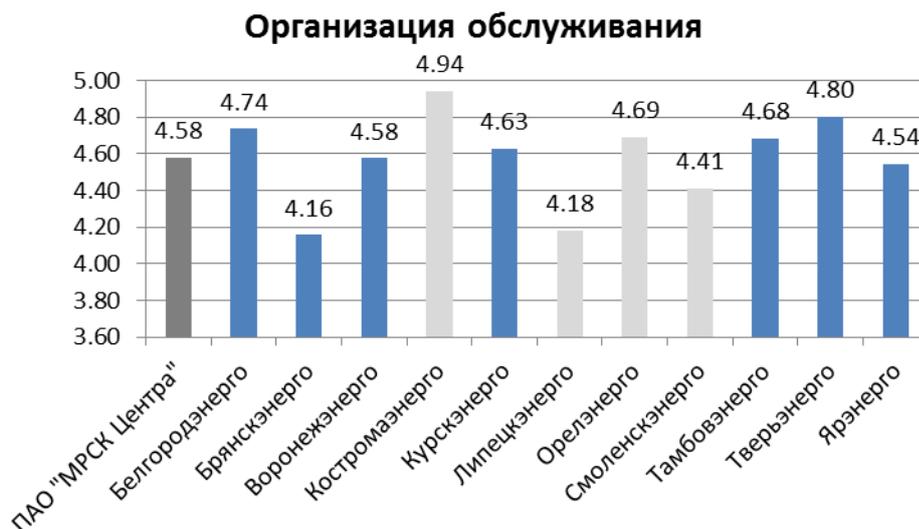


Рис. 7. Индекс удовлетворенности качеством обслуживания

Требуется более эффективное взаимодействие с потребителем на этапе приема заявки в части полноты и корректности заполнения заявки на технологическое присоединение по параметрам:

- определение величины запрашиваемой максимальной мощности;
- определение сроков введения в эксплуатацию энергопринимающих устройств;
- разъяснение сроков исполнения обязательств по договору об осуществлении технологического присоединения.

В целом же можно сделать вывод, о том что информация, которую мы доводим до наших клиентов является понятной и доступной в плане восприятия.

7. Резюме

Что по мнению клиентов ПАО «МРСК Центра» делает лучше всего:



Что на взгляд клиентов ПАО «МРСК Центра» делает хуже всего:



7.1. Услуга технологического присоединения

Индекс удовлетворенности качеством предоставляемой услуги по технологическому присоединению в 2015 году составил 4,64 балла, а прирост уровня удовлетворенности по отношению к 2014 году - 0,06 балла.

Наиболее остро клиентов интересует вопрос срока выполнения работ по технологическому присоединению.

В целях повышения качества обслуживания потребителей услуги технологического присоединения необходимо обеспечить внедрение:

– функционала по расчету потребности в максимальной мощности объекта для присоединения к электрическим сетям;

– развития функциональности по отслеживанию хода исполнения заявлений на ТП и возможности оплаты через интернет.

7.2. Услуга по передаче электроэнергии

В целом по Обществу в 2015 году средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по передаче электроэнергии составила 4,24 баллов (из 5 возможных), что на 0,04 больше аналогичного показателя за 2014 год.

В целях повышения качества обслуживания потребителей услуги по передаче электрической энергии необходимо реализовать:

– Информирование потребителей о предстоящих плановых отключениях электроэнергии.

7.3. Дополнительные услуги

Индекс удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг в 2015 году составил 4,44 балла, что на 0,13 балла ниже, чем в 2014 году.

Наиболее острые вопросы, которые волнуют клиентов – стоимость на предоставляемые дополнительные услуги и своевременное исполнение договорных обязательств.

С целью повышения качества обслуживания потребителей дополнительных услуги необходимо реализовать:

– мероприятия, направленные на мотивацию персонала по привлечению потребителей;
– разработку методики расчета стоимости дополнительных услуг с возможностью изменения нормы рентабельности в зависимости от среднерыночной стоимости услуги.

7.4. Организация системы обслуживания клиентов

Индекс удовлетворенности качеством организации обслуживания клиентов в 2015 году составил 4,58 балла, что выше на 0,08 балла, чем в 2014 году.

В качестве области изменений, которые могут повлиять на улучшение системы обслуживания, клиенты видят следующее: организация наиболее удобных способов оплаты услуг, предоставляемых компанией: организация более удобных мест ожидания и работы с клиентом, развитие заочных и интерактивных каналов коммуникаций, взаимодействие только с одним структурным подразделением компании - ЦОП, расширение перечня решаемых ЦОП вопросов.

В целях повышения качества обслуживания потребителей необходимо:

– информировать потребителей о процедуре обработки обращений;
– обеспечить качественное информирование о ходе рассмотрения жалоб и заявлений потребителей.

Вопросы анкеты

Оценка 5 означает полную удовлетворенность, 1 – полную неудовлетворенность

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Часы работы компании	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Стоимость услуги технологического присоединения (в соответствии с приказом Управления по государственному регулированию тарифов области)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Качество выполнения работ по договору	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Куда Вы подавали заявку на оказание услуги?					
<input type="checkbox"/> Интернет-приемная				<input type="checkbox"/> Центр обслуживания клиентов	
<input type="checkbox"/> Район электрических сетей				<input type="checkbox"/> Исполнительный аппарат филиала	

ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

Частота отключений электроэнергии	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Продолжительность отключений электроэнергии	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?					
<input type="checkbox"/> Диспетчеру в РЭС	<input type="checkbox"/> Работнику в ЦОК	<input type="checkbox"/> На прямую линию энергетиков	<input type="checkbox"/> В интернет-приемную	<input type="checkbox"/> Нет	<input type="checkbox"/> Не сообщал
Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Как Вы узнаете о плановых отключениях электроэнергии?					
<input type="checkbox"/> газета	<input type="checkbox"/> информация на сайте компании	<input type="checkbox"/> администрация муниципального образования			
<input type="checkbox"/> информация на стенде ЦОК	<input type="checkbox"/> телефонный звонок от ПАО «МРСК Центра»	<input type="checkbox"/> другое _____			
Устраивает ли Вас работа электромонтеров при съеме показаний приборов учета?					

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?					
<input type="checkbox"/> Установка/замена прибора учета	<input type="checkbox"/> Вынос ВЛ, ТП, ПС				
<input type="checkbox"/> Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств	<input type="checkbox"/> Техническое обслуживание оборудования				
<input type="checkbox"/> Анализ, регенерация, замена трансформаторных масел	<input type="checkbox"/> Другое _____				
Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Стоимость выполнения работ по договору на услугу	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Качество выполнения работ по договору	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Опрятность сотрудников компании при выполнении работ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Культура общения сотрудников при выполнении работ	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?					
<input type="checkbox"/> да				<input type="checkbox"/> нет	

ПРИОРИТЕТЫ ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Представьте себе, что Вы – глава ПАО «МРСК Центра». Какие изменения в обслуживании клиентов Вы бы ввели?
--