

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,
ВОСПОЛЬЗОВАВШИХСЯ УСЛУГАМИ
ЦОП И ПУНКТОВ ПО РАБОТЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПО И РЭС
В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО РЕЖИМА РАБОТЫ
ФИЛИАЛОВ И ОБЩЕСТВА ПОД УПРАВЛЕНИЕМ
ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ» В ПЕРИОД С 01.01.2021 ПО 30.09.2021**

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Методология исследования..... | 3 |
| 2. Важность компонентов дистанционного обслуживания..... | 4 |
| 3. Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго»..... | 6 |
| 4. Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго» | 11 |
| 5. Результаты опроса для филиала «ГАЭС»..... | 17 |
| 6. Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго» | 23 |
| 7. Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго-РЭС»..... | 31 |
| 8. Результаты опроса для филиала «Омскэнерго» | 38 |
| 9. Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго» | 48 |
| 10. Результаты опроса для филиала «Читаэнерго» | 57 |
| 11. Результаты опроса для ОАО «Тываэнерго» | 63 |
| 12. Сводные результаты опроса для Россети Сибирь | 69 |

1. Методология исследования

Объект исследования - потребители, воспользовавшиеся услугами центров обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиалов и общества под управлением ПАО «Россети Сибирь» (ПРП).

Цель исследования - определить степень удовлетворенности потребителей качеством дистанционного обслуживания.

Задачи исследования:

- а) определить **важность для потребителей** следующих компонентов услуги:
 - понятность информации при подаче заявки/обращения;
 - своевременность подготовки документов (технических условий, договора, актов допуска/проверки прибора учета);
 - удобство электронного документооборота;
 - компетентность сотрудников;
 - оперативность работы сотрудников;
 - ясность информации;
 - достаточность информации
- б) определить **оценку потребителями** качества перечисленных компонентов услуги;
- в) рассчитать на основании данных, полученных в ходе опроса, итоговый **показатель уровня удовлетворенности** потребителей качеством оказанной услуги;
- г) **выявить:**
 - источники информации о ЦОП и ПРП;
 - факторы, вызвавшие недовольство потребителей, обратившихся в ЦОП и ПРП;
 - замечания и предложения потребителей, обратившихся в ЦОП и ПРП.

Метод получения информации - периодическое исследование, телефонный стандартизованный опрос.

Инструментарий исследования – телефонный опрос потребителей, обратившихся в ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС проводится операторами call-центра Общества, с использованием CRM-системы.

Содержание вопросов, заданных потребителям, приведено в приложении к настоящему отчету.

Выборка. Генеральной совокупностью являются потребители, воспользовавшиеся услугами центров обслуживания потребителей и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС в дистанционном режиме в период с 01.01.2021 по 30.09.2021. Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при величине доверительной

вероятности 85% и величине доверительного интервала 15%. Данные о генеральной совокупности и выборке представлены в табл.1.

Таблица 1. Генеральная совокупность и выборка

| Наименование филиала/общества | ЦОП/ПРП | Генеральная совокупность (количество посетителей ЦОП/ПРП), чел. | | Выборка кол-во посетителей ЦОП/ПРП (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%), чел. | Ответственный за проведение опроса |
|-----------------------------------|----------------|---|-------|--|---|
| | | | Всего | Всего | |
| филиал Алтайэнерго | ЦОП | 1754 | 3329 | 23 | Операторы единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» |
| | ПРП в ПО и РЭС | 1575 | | | |
| филиал Бурятэнерго | ЦОП | 4433 | 6080 | 23 | Операторы единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» |
| | ПРП в ПО и РЭС | 1647 | | | |
| филиал ГАЭС | ЦОП | 1669 | 2164 | 22 | Операторы единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» |
| | ПРП в ПО и РЭС | 495 | | | |
| филиал Красноярскэнерго | ЦОП | 9094 | 11905 | 24 | Операторы единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» |
| | ПРП в ПО и РЭС | 2811 | | | |
| филиал Кузбассэнерго-РЭС | ЦОП | 2386 | 2716 | 23 | Операторы единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» |
| | ПРП в ПО и РЭС | 330 | | | |
| филиал Омскэнерго | ЦОП | 3934 | 3934 | 23 | Операторы единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» |
| | ПРП в ПО и РЭС | 0 | | | |
| филиал Хакасэнерго | ЦОП | 2841 | 3587 | 23 | Операторы единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» |
| | ПРП в ПО и РЭС | 746 | | | |
| филиал Читаэнерго | ЦОП | 2407 | 2710 | 24 | Операторы единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» |
| | ПРП в ПО и РЭС | 303 | | | |
| АО «Тываэнерго» | ЦОП | 1257 | 1788 | 22 | Операторы единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» |
| | ПРП в ПО и РЭС | 531 | | | |
| Итого ПАО «Россети Сибирь» | | 38213 | | 207 | |

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами центров обслуживания потребителей и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС в дистанционном режиме в период с 01.01.2021 по 30.09.2021 проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021

Опрос потребителей всей территории ответственности ПАО «Россети Сибирь» был проведен операторами единого контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

2. Важность компонентов дистанционного обслуживания

Уровень важности компонентов дистанционного обслуживания установлен по итогам предыдущего опроса. Уровень важности компонентов услуги был рассчитан как

средняя арифметическая из всех оценок важности компонентов услуги, выставленных респондентами по шкале от 1 до 3 (1 – не важно, 2 – важно 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения между собой показателей уровня удовлетворенности потребителей в различных филиалах уровень важности компонентов услуги установлен единым для всей зоны ответственности ПАО «Россети Сибирь».

Данные об уровне важности компонентов дистанционного обслуживания представлены в табл. 2, на рис. 1.

Таблица 2. Уровень важности компонентов дистанционного обслуживания для периода с 01.01.2021 по 30.09.2021*

| № п/п | Компонент услуги | Уровень важности компонента услуги по шкале от 1 до 3 |
|-------|---|---|
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 2,08 |
| 2 | Своевременность подготовки документов | 1,86 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 1,36 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 2,53 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 2,56 |
| 6 | Ясность информации | 2,56 |
| 7 | Достаточность информации | 2,58 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

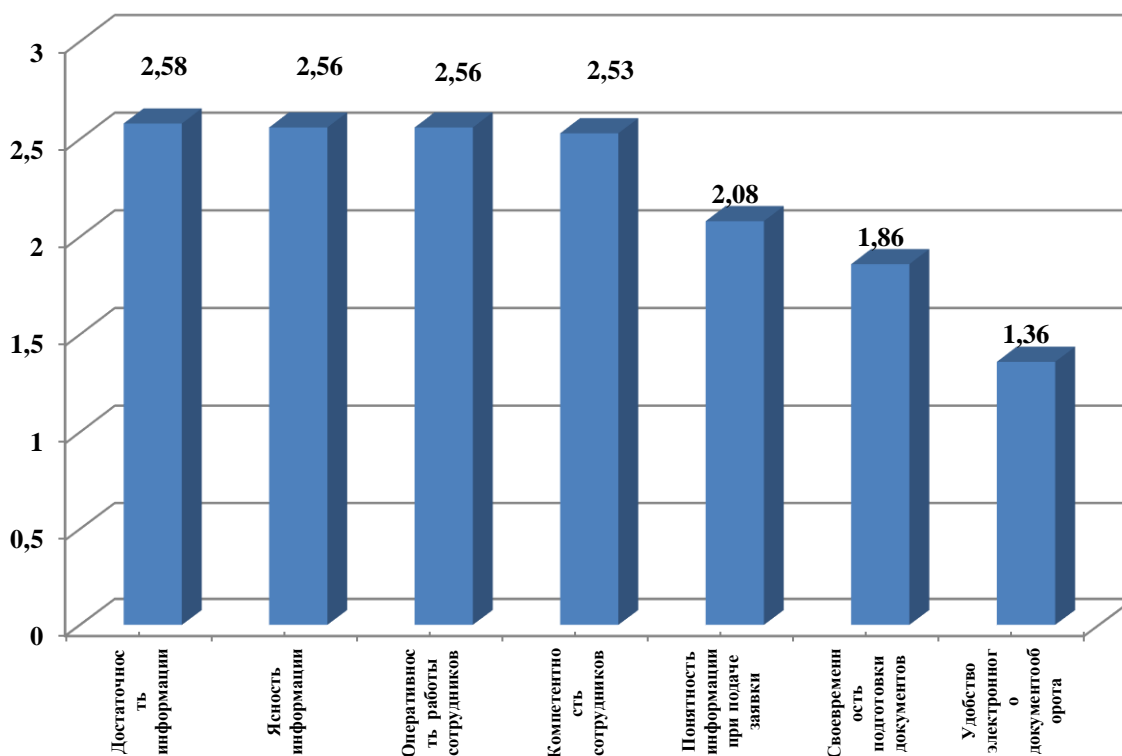


Рисунок 1. Уровень важности компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП в ПО и РЭС

Таким образом, наиболее важными из компонентов услуги являются «Достаточность информации» (2,58 балла из 3 возможных), «Оперативность работы сотрудников» (2,56 балла из 3 возможных) и «Ясность информации» (2,56 балла из 3 возможных).

Все последующие расчеты проводились отдельно для каждого филиала.

Следующим этапом были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

3. Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центров обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в условиях дистанционного режима работы в период с 01.01.2021 по 30.09.2021.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Алтайэнерго» посредством портала электросетевых услуг воспользовались 3329 потребителей.

Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос потребителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021.

Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием в ЦОП и пунктах по работе с потребителями был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Алтайэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 3, на рис.2.

Таблица 3. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2021 по 30.09.2021. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|-------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 0 | 0 | 7 | 16 | 0 | 0 | 0 | 30,4 | 69,6 | 1,7 |
| 2 | Своевременность подготовки документов/ответа | 0 | 0 | 0 | 5 | 18 | 0 | 0 | 0 | 21,7 | 78,3 | 1,78 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 0 | 0 | 0 | 8 | 15 | 0 | 0 | 0 | 34,8 | 65,2 | 1,65 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 0 | 0 | 0 | 8 | 15 | 0 | 0 | 0 | 34,8 | 65,2 | 1,65 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 0 | 0 | 0 | 6 | 17 | 0 | 0 | 0 | 26,1 | 73,9 | 1,74 |
| 6 | Ясность информации | 0 | 0 | 0 | 14 | 9 | 0 | 0 | 0 | 60,9 | 39,1 | 1,39 |
| 7 | Достаточность информации | 0 | 0 | 0 | 12 | 11 | 0 | 0 | 0 | 52,2 | 47,8 | 1,48 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

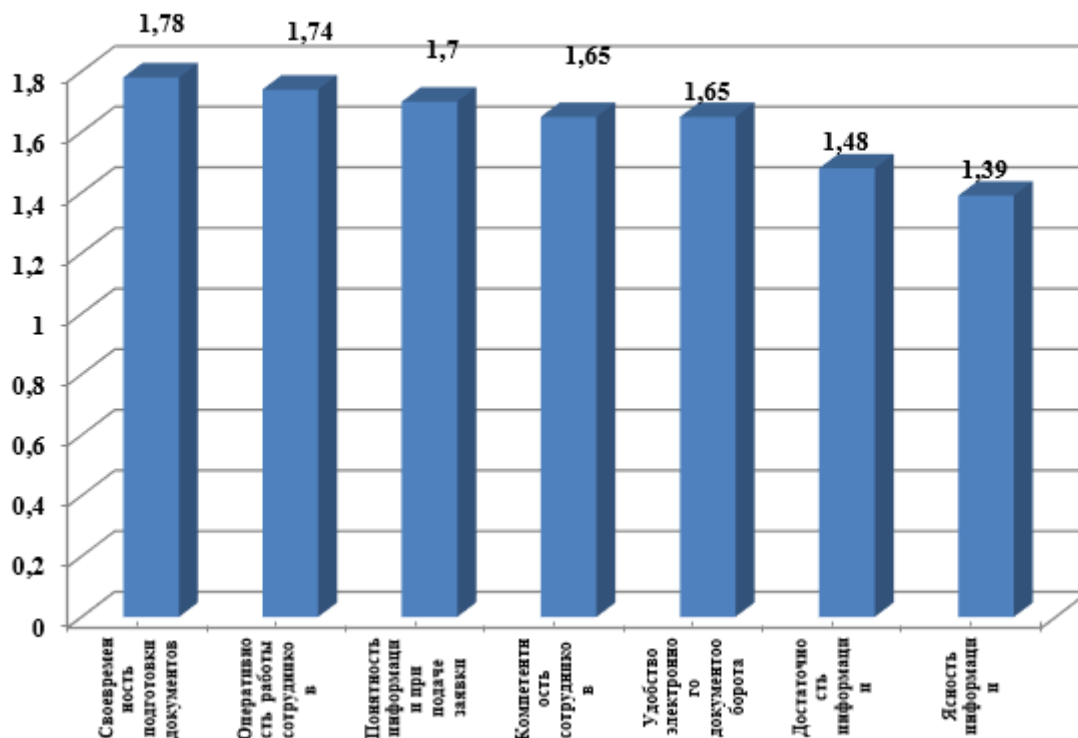


Рисунок 2. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Алтайэнерго» за «Своевременность подготовки документов/ответа» (1,78 балла из 2 возможных), «Оперативность работы сотрудников» (1,74 балла из 2 возможных) и «Понятность информации при подаче заявки/обращения» (1,7 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Достаточность информации» (1,48 балла) и «Ясность информации» (1,39 балла).

Негативных оценок по филиалу «Алтайэнерго» не получено.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством дистанционного обслуживания в ЦОП и пунктах по работе с потребителями в ПО и РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Алтайэнерго» качеством дистанционного обслуживания составил 18 баллов из 23 возможных или 78% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явилось: ЦОП/ПО/РЭС, друзья, коллеги, знакомые, родственники, интернет. Данные приведены в табл. 4-8.

Таблица 4. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|----------|---|------------------------------|---|
| | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Барнаул | | |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 12 | 52,1 |
| | От друзей/коллег/знакомых/родственников | 7 | 30,4 |
| | Другое | 4 | 17,5 |
| | Итого | 23 | 100 |

Таблица 5. Категория «Другое», из которой была получена информация о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

| Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|---|------------------------------|--|
| Наименование | Количество респондентов, шт. | В % к количеству посетителей, опрошенных по данному подразделению и указавших «Другое» |
| ЦОП Барнаул | | |
| В интернете | 4 | 100 |
| Итого | 4 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,7% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 6.

Таблица 6. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|----------|--|--|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Барнаул | | |
| | Информирование потребителей | 2 | 8,7 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 2 | 8,7 |

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с информированием потребителей. Претензии/замечания получены от респондентов, обратившихся в ЦОП Барнаул.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 7.

Таблица 7. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|-------|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | ЦОП Барнаул | |
| | Информирование потребителей | <i>Не понятно как заполнять заявку Хотелось бы чтобы добавили инструкцию по заполнению заявки</i> |

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении дистанционного обслуживания. Предложения были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,7 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 предложения. Информация о полученных ответах представлена в табл. 8.

Таблица 8. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|------------------------------------|---|------------------------------------|---|
| | Тематика предложений | Количество высказанных предложений | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Барнаул | | |
| | Информирование потребителей | 1 | 4,3 |
| | Прочее | 1 | 4,3 |
| ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | | 2 | 8,7 |

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с информированием потребителей. Пожелания/предложения получены от респондентов, обратившихся в ЦОП Барнаул.

Содержание пожеланий/предложений респондентов представлено в табл. 9.

Таблица 9. Предложения, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|-------|---|---|
| | Тематика предложений | Содержание предложений |
| 1 | ЦОП Барнаул | |
| | Информирование потребителей | <i>Приложить инструкцию, какие киловатты указывать, мощность, категория надежности.</i> |
| | Прочее | <i>Хотелось бы чтобы добавили инструкцию по заполнению заявки</i> |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Алтайэнерго» в период с 01.01.2021 по 30.09.2021, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 18 баллов из 23 возможных, или 78% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Алтайэнерго» за «Своевременность подготовки документов/ответа» (1,78 балла из 2 возможных), «Оперативность работы сотрудников» (1,74 балла из 2 возможных) и «Понятность информации при подаче заявки/обращения» (1,7 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Достаточность информации» (1,48 балла) и «Ясность информации» (1,39 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались недостаточности информирования потребителей.

4. Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центров обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в условиях дистанционного режима работы в период с 01.01.2021 по 30.09.2021.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Бурятэнерго» посредством портала электросетевых услуг воспользовались 6080 потребителей.

Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос потребителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021.

Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием в ЦОП и пунктах по работе с потребителями был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Бурятэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 10, на рис.3.

Таблица 10. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|-------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 0 | 0 | 6 | 17 | 0 | 0 | 0 | 26,1 | 73,9 | 1,74 |
| 2 | Своевременность подготовки документов/ответа | 0 | 0 | 0 | 5 | 18 | 0 | 0 | 0 | 21,7 | 78,3 | 1,78 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 0 | 0 | 0 | 7 | 16 | 0 | 0 | 0 | 30,4 | 69,6 | 1,7 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 0 | 0 | 0 | 2 | 21 | 0 | 0 | 0 | 8,7 | 91,3 | 1,91 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 0 | 0 | 0 | 5 | 18 | 0 | 0 | 0 | 21,7 | 78,3 | 1,78 |
| 6 | Ясность информации | 0 | 0 | 0 | 9 | 14 | 0 | 0 | 0 | 39,1 | 60,9 | 1,61 |
| 7 | Достаточность информации | 0 | 0 | 0 | 9 | 14 | 0 | 0 | 0 | 39,1 | 60,9 | 1,61 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

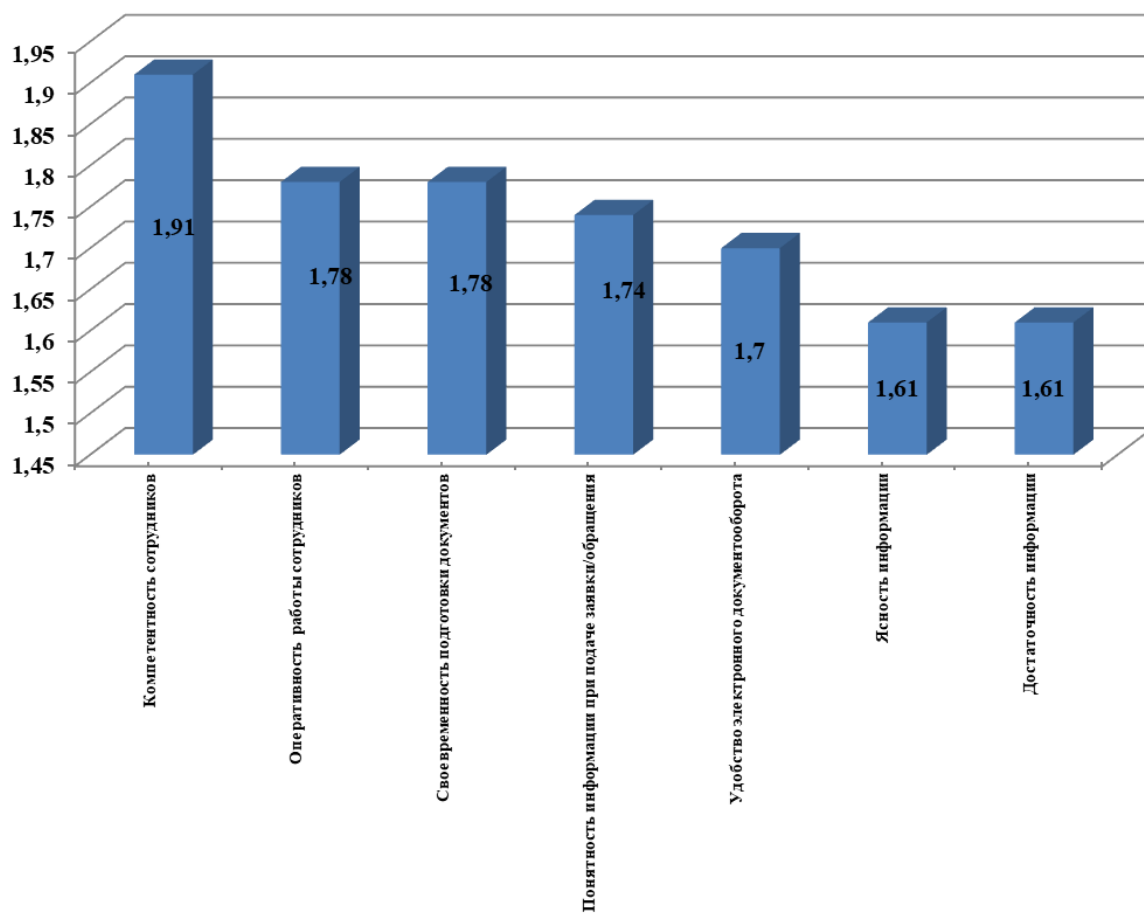


Рисунок 3. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Бурятэнерго» за Компетентность сотрудников (1,91 балла из 2 возможных), Оперативность работы сотрудников и Ответ на обращение/размещения проекта договора ТУ (по 1,78 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за Ясность информации и Достаточность информации (по 1,61 баллов).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством дистанционного обслуживания в ЦОП и пунктах по работе с потребителями в ПО и РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Бурятэнерго» качеством дистанционного обслуживания составил 20 баллов из 23 возможных или 86% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явилось ЦОК/ПО/РЭС. Данные приведены в табл. 11-12.

Таблица 11. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|--------------|---|------------------------------|---|
| | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Улан-Удэ | | |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 12 | 30 |
| | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 6 | 15 |
| | Другое | 3 | 7,5 |
| | Сайт Россети Сибирь | 2 | 5 |
| Итого | | 23 | 100 |

Таблица 12. Категория «Другое», из которой была получена информация о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|---|------------------------------|--|
| Наименование | Количество респондентов, шт. | В % к количеству посетителей, опрошенных по данному подразделению и указавших «Другое» |
| ЦОП Улан-Удэ | | |
| В интернете | 3 | 100 |
| Итого | 3 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,35% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентом было указано 1 замечание, вызвавшее недовольство. Информация о полученном ответе представлена в табл. 13.

Таблица 13. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|----------|--|--|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Улан-Удэ | | |
| | Информирование потребителей | 1 | 4,3 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 1 | 4,3 |

Таким образом, претензия и замечания, высказанная потребителем, связана с Информированием потребителей и получено в отношении работы ЦОП Улан-Удэ.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 14.

Таблица 14. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|----------|---|--|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | ЦОП Улан-Удэ | |
| | Информирование потребителей | <i>Сделайте пояснения по мощности и напряжению</i> |

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении дистанционного обслуживания. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,35 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 15.

Таблица 15. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|------------------------------------|---|------------------------------------|---|
| | Тематика предложений | Количество высказанных предложений | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Улан-Удэ | | |
| | Информирование потребителей | 1 | 4,3 |
| ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | | 1 | 4,3 |

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с Информированием потребителей и получено в отношении работы ЦОП Улан-Удэ.

Содержание пожеланий/предложений респондентов представлено в табл. 16.

Таблица 16. Предложения, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|----------|---|--|
| | Тематика предложений | Содержание предложений |
| 1 | ЦОП Улан-Удэ | |
| | Информирование потребителей | <i>Сделайте инструкцию по заполнению</i> |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Бурятэнерго.» в период с 01.01.2021 по 30.09.2021г., уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 20 баллов из 23 возможных, или 86% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Бурятэнерго» в период с 01.10.2019 по 24.12.2019, уровень удовлетворенности составил 28 баллов из 39 возможных или 72% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как Компетентность сотрудников (1,91 балла из 2 возможных), Оперативность работы сотрудников и Своевременность предоставления ответа на обращения / размещение проекта договора и технических условий в личном кабинете (по 1,78 баллов из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за Ясность информации и Достаточность информации (по 1,61 баллов).

Замечания и предложения потребителей в основном касались Информирования потребителей.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 17.

Таблица 17. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям посетителей ЦОП и ПРП филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» в период с 01.10.2019 по 24.12.2019.

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|---|--|---|--|
| 1 | Замечания по технологическому присоединению | <i>Высокая оплата за технологическое присоединение вне льгот</i> | В соответствии с «Правилами ТП...» от 27.12.2004 №861 | ОРД не требуется |
| | | <i>Не устраивают сроки исполнения мероприятий по договору ТП</i> | 1. Проведено обучение с персоналом ПО и РЭС по процессу ТП (корректному ведению базы ПК SAP). 2. Проведение работы по информированию потребителей, подключающих объекты удаленные от электрических сетей об установке мини-АГЭУ. | Распоряжение филиала от 19.07.2021 №142 «Об организации предупреждающих мероприятий по жалобам потребителей» |
| | | <i>Недовольство вызывает работа Иволгинского РЭС, долго подключают к элетросетям</i> | Проведено обучение персоналу ПО и РЭС по процессу ТП (корректному ведению базы ПК SAP). | Распоряжение филиала от 19.07.2021 №142 «Об организации предупреждающих мероприятий по жалобам потребителей» |
| | | <i>Сроки исполнения договора ТП не соответствуют действительности</i> | 3. Проведено обучение с персоналом ПО и РЭС по процессу ТП (корректному ведению базы ПК SAP). 4. Проведение работы по информированию потребителей, подключающих объекты удаленные от электрических сетей об установке мини-АГЭУ. | Распоряжение филиала от 19.07.2021 №142 «Об организации предупреждающих мероприятий по жалобам потребителей» |

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|--------------------------------|---|--|---|
| 2 | Оснащение помещения | <i>Маленькое фойе</i> | Помещение УВК находится в арендуемом здании | ОРД не требуется |
| | | <i>Недостаточно сидячих мест для ожидания</i> | Помещение УВК находится в арендуемом здании | ОРД не требуется |
| 3 | Месторасположение | <i>Маленькая парковка</i> | Помещение УВК находится в арендуемом здании | ОРД не требуется |
| 4 | Компетентность сотрудников | <i>Не устроило качество консультации</i> | Руководителем УВК проведена беседа с сотрудниками в части проведения консультации потребителей | ОРД не требуется |

5. Результаты опроса для филиала «ГАЭС»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центров обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в условиях дистанционного режима работы в период с 01.01.2021 по 30.09.2021.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «ГАЭС» посредством портала электросетевых услуг воспользовались 2164 потребителей.

Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос потребителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021.

Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием в ЦОП и пунктах по работе с потребителями был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «ГАЭС» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 18, на рис.4.

Таблица 18. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|-------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 0 | 0 | 8 | 14 | 0 | 0 | 0 | 34,8 | 65,2 | 1,57 |
| 2 | Своевременность подготовки документов/ответа | 0 | 0 | 0 | 7 | 15 | 0 | 0 | 0 | 30,4 | 69,6 | 1,61 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 0 | 0 | 0 | 6 | 16 | 0 | 0 | 0 | 26,1 | 73,9 | 1,65 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 0 | 0 | 0 | 6 | 16 | 0 | 0 | 0 | 26,1 | 73,9 | 1,65 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 0 | 0 | 0 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 47,8 | 52,2 | 1,45 |
| 6 | Ясность информации | 0 | 0 | 0 | 6 | 16 | 0 | 0 | 0 | 26,1 | 73,9 | 1,65 |
| 7 | Достаточность информации | 0 | 0 | 0 | 6 | 16 | 0 | 0 | 0 | 26,1 | 73,9 | 1,65 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

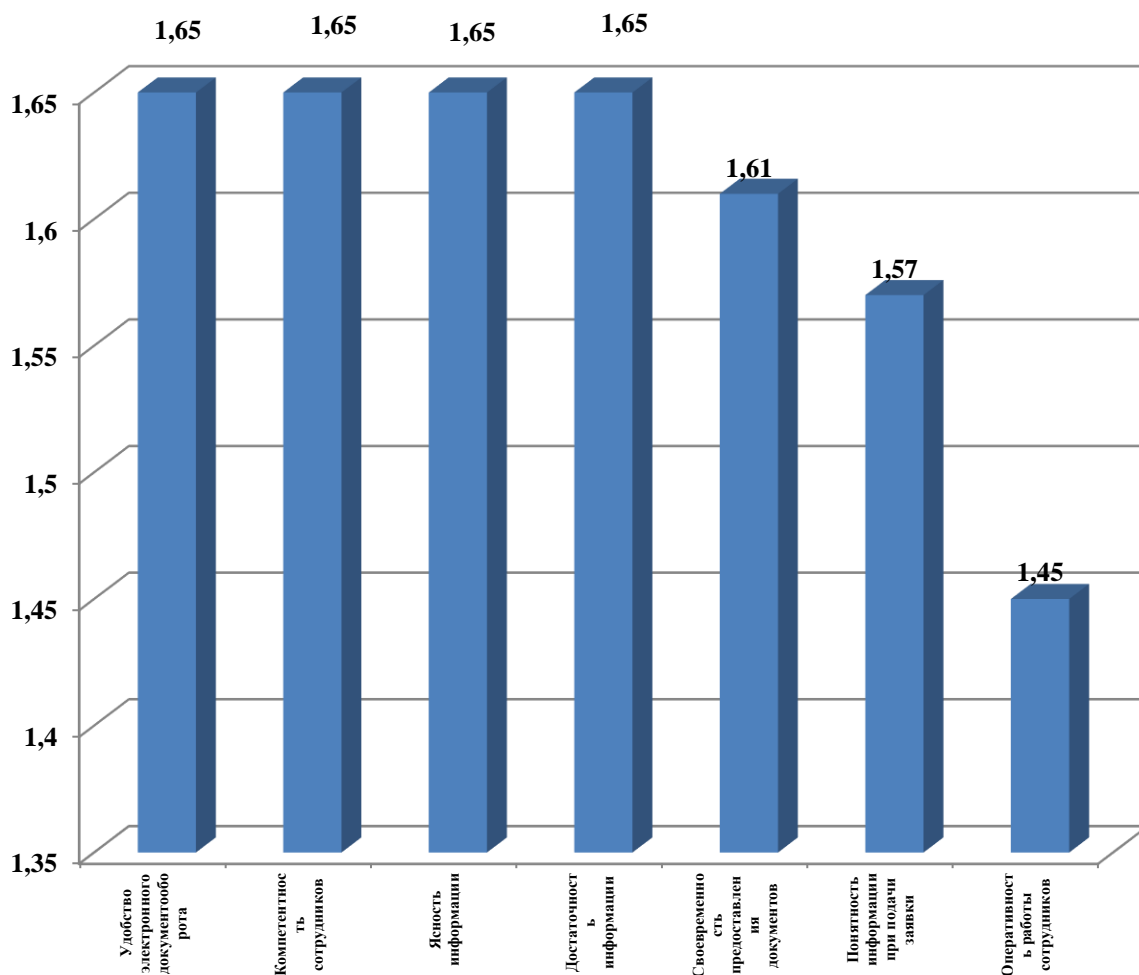


Рисунок 4. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «ГАЭС» за достаточность информации, ясность информации, компетентность информации, удобство электронного документооборота (по 1,65 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность работы сотрудников (1,45 балл) и понятность информации при подаче заявки (1,57 балла).

Негативные оценки компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») отсутствуют.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством дистанционного обслуживания в ЦОП и пунктах по работе с потребителями в ПО и РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «ГАЭС» качеством дистанционного обслуживания составил 19 баллов из 23 возможных или 82% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явилось ЦОК/ПО/РЭС. Данные приведены в табл. 19.

Таблица 19. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|--------------|---|------------------------------|---|
| | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Майма | | |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 10 | 45,5 |
| | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 9 | 41 |
| | Сайт Россети Сибирь | 1 | 4,5 |
| | Энергосбытовые компании | 1 | 4,5 |
| | Единый call-центр Россети Сибирь | 1 | 4,5 |
| Итого | | 22 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Претензий/замечаний потребителями высказано не было.

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении дистанционного обслуживания. Предложения были высказаны 2 респондентами, что составляет 9 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 2 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 20.

Таблица 20. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|----------|---|------------------------------------|---|
| | Тематика предложений | Количество высказанных предложений | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Майма | | |
| | Информирование потребителей | 1 | 4,5 |
| | Положительный отзыв/Благодарность | 1 | 4,5 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | 2 | |

Таким образом, всего было высказано 1 пожелание/предложение, связанное с информированием потребителей и 1 положительный отзыв/благодарность. Оба пожелания/предложения получено в отношении работы ЦОП Майма.

Содержание пожеланий/предложений респондентов представлено в табл. 21.

Таблица 21. Предложения, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|----------|---|--|
| | Тематика предложений | Содержание предложений |
| 1 | ЦОП Майма | |
| | Информирование потребителей | <i>Придумайте какую-нибудь инструкцию как заполнять заявку</i> |
| | Положительный отзыв/благодарность | <i>Очень понравилась оперативность работы</i> |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «ГАЭС» в период с 01.01.2021г. по 30.09.2021г., уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 19 баллов из 23 возможных, или 82% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «ГАЭС» в период с 01.01.2019г. по 24.12.2019г., уровень удовлетворенности составил 24 балла из 39 возможных или 61% от возможного максимума.

Опрос потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «ГАЭС» в 2020г. не проводился в связи с отсутствием очного обслуживания.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как достаточность информации (1,65 балла из 2 возможных), ясность информации (1,65 балла из 2 возможных), компетентность сотрудников (1,65 балла из 2 возможных) и удобство электронного документооборота (1,65 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за оперативность работы сотрудников (1,45 балла) и понятность информации при подаче заявки (1,57 балла).

Замечания потребители не высказали, предложение потребителей касалось информирования потребителей.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 22.

Таблица 22. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям посетителей ЦОП и ПРП филиала ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС» в период с 01.01.2019 по 24.12.2019г.

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|--------------------------------|---|--|---|
| 1 | Технологическое присоединение | <p>Долго подключают к электросетям по договору ТП, якобы нет столбов</p> <p>Затянулся процесс технологического присоединения, договор продляется второй год</p> <p>Заявку подали в августе, по договору - срок исполнения мероприятий 6 месяцев, технологическое присоединение осуществили через год</p> <p>Исполнение договора ТП так и не продвинулось с места</p> <p>Не принимают заявку на ТП, нужно ехать в МФЦ</p> <p>Не устроил срок исполнения мероприятий по договору ТП (6 месяцев)</p> | <p>Для своевременного исполнения ТУ сетевой организацией предусмотрено ежемесячное направление сектором перспективного развития планов в Управление капитального строительства. Так же по всем обращениям о сроках присоединения ведется контроль исполнения корректирующих мероприятий сектором</p> | ОРД не требуется |

| | | | | |
|---|---|--|---|------------------|
| | | <p>Неоперативное выполнение работы по ТП, срок подключения по договору истек, подключения нет и нет ясности</p> <p>Полтора года ждет подключения. третий раз подписывают ДС, последний раз, когда обращался - выяснилось, что его ДС кто-то за него подписал</p> <p>Прошло два года после заключения договора ТП, договор не исполнен. Хотя при обращениях информировали, что все идет по плану</p> <p>Выполнять работы в соответствии с условиями, установленными договором ТП</p> <p>Выполнять работы в срок, указанный в договоре ТП</p> <p>Предложение быстрее строить и подключать объекты по договору ТП</p> <p>Своевременно выполнять договорные отношения, учитывать интересы потребителей и уважать их планы и надежды</p> <p>Хотелось, чтобы быстрее подключили к электросетям</p> | взаимодействия с клиентами. | |
| 2 | Режим работы | Не понятное время обеденного перерыва | ЦОП работает без перерыва на обед | ОРД не требуется |
| 3 | Месторасположение | Далеко расположен от остановки общественного транспорта | ЦОП расположен в 100 м. от остановки | ОРД не требуется |
| 4 | Заочное обслуживание | Иногда сложно дозвониться до ЕКЦ | ЕКЦ работает круглосуточно, организовано возможность оставить голосовое сообщение | ОРД не требуется |
| 5 | Информирование потребителей | Наладить сообщения о плановых и неплановых отключениях электроэнергии | Организовано оповещение на сайте Россети Сибирь и в социальных сетях | ОРД не требуется |
| 6 | «Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями | Хотелось бы «единое окно» с Энергосбытом, чтобы все документы оформлять в одном окне | Организовано в Личном кабинете Россети Сибирь | ОРД не требуется |

6. Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центров обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в условиях дистанционного режима работы в период с 01.01.2021 по 30.09.2021.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Красноярскэнерго» посредством портала электросетевых услуг воспользовались 11905 потребителей.

Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос потребителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021.

Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием в ЦОП и пунктах по работе с потребителями был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Красноярскэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 23, на рис.5.

Таблица 23. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1 | 5 | 0 | 8 | 10 | 4,2 | 20,8 | 0 | 33,3 | 41,7 | 0,88 |
| 2 | Своевременность подготовки документов/ответа | 1 | 1 | 0 | 9 | 13 | 4,2 | 4,2 | 0 | 37,5 | 54,2 | 1,33 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 1 | 4 | 0 | 7 | 12 | 4,2 | 16,7 | 0 | 29,2 | 50 | 1,04 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 1 | 0 | 0 | 15 | 8 | 4,2 | 0 | 0 | 62,5 | 33,3 | 1,21 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 2 | 2 | 0 | 12 | 8 | 8,3 | 8,3 | 0 | 50 | 33,33 | 0,92 |
| 6 | Ясность информации | 1 | 4 | 0 | 9 | 10 | 4,2 | 16,7 | 0 | 37,5 | 41,7 | 0,96 |
| 7 | Достаточность информации | 1 | 4 | 0 | 10 | 9 | 4,2 | 16,7 | 0 | 41,7 | 37,5 | 0,92 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

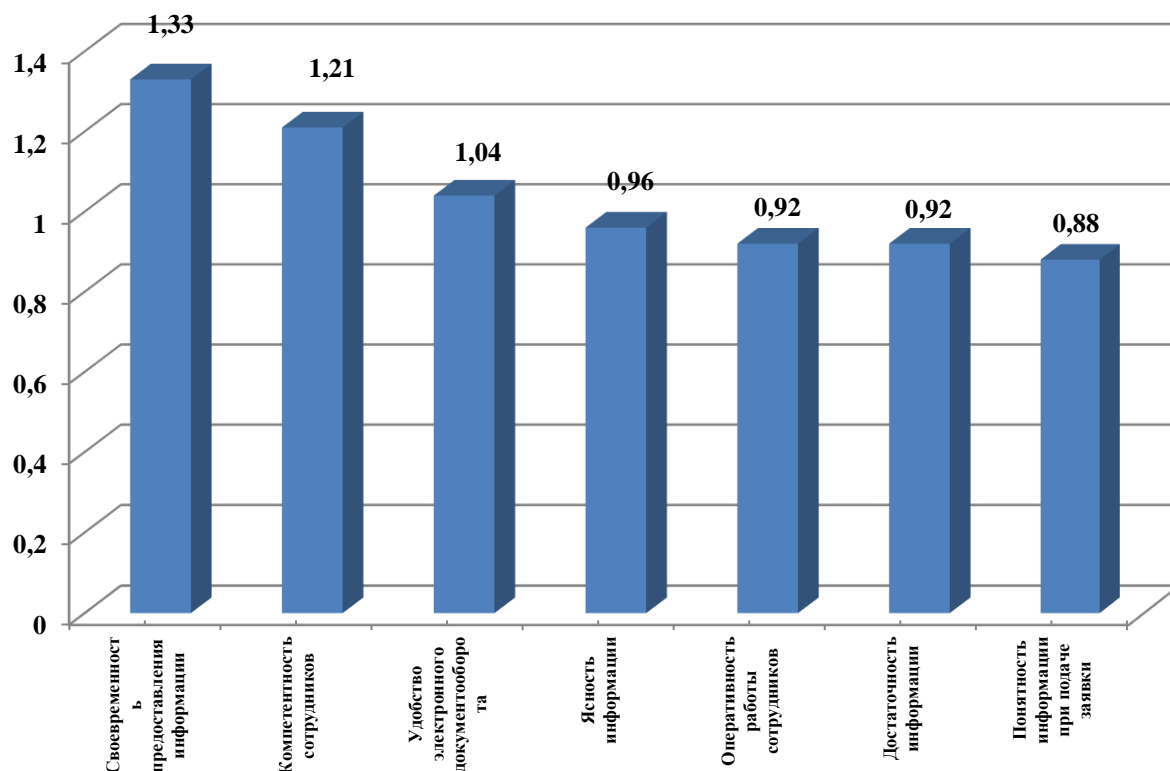


Рисунок 5. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Красноярскэнерго» за «Своевременность предоставления информации» (1,33 балла из 2 возможных), «Компетентность сотрудников» (1,21 балла из 2 возможных) и «Удобство электронного документооборота» (1,04 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Понятность информации при подаче заявки» (0,88 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.24.

Таблица 24. Негативные оценки компонентов дистанционного обслуживания. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго».*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - посетителей, опрошенных по данному подразделению – для подразделения | |
|-------|---|------------------------|------------|---|-------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1 | 5 | 4,2 | 20,8 |
| | ЦОП Красноярск | 1 | 5 | 4,2 | 20,8 |
| 2 | Своевременность подготовки документов/ответа | 1 | 1 | 4,2 | 4,2 |
| | ЦОП Красноярск | 1 | 1 | 4,2 | 4,2 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 1 | 4 | 4,2 | 16,7 |
| | ЦОП Красноярск | 1 | 4 | 4,2 | 16,7 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 1 | 0 | 4,2 | 0 |
| | ЦОП Красноярск | 1 | 0 | 4,2 | 0 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 2 | 2 | 8,3 | 8,3 |
| | ЦОП Красноярск | 2 | 2 | 8,3 | 8,3 |
| 6 | Ясность информации | 1 | 4 | 4,2 | 16,7 |
| | ЦОП Красноярск | 1 | 4 | 4,2 | 16,7 |
| 7 | Достаточность информации, | 1 | 4 | 4,2 | 16,7 |
| | ЦОП Красноярск | 1 | 4 | 4,2 | 16,7 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «Ясность информации» (1 шт. и 4 шт. соответственно) и «Достаточность информации» (1 шт. и 4 шт. соответственно). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» и «Очень плохо» было поставлено респондентами для ЦОП Красноярск - 28 оценок.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством дистанционного обслуживания в ЦОП и пунктах по работе с потребителями в ПО и РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Красноярскэнерго» качеством дистанционного обслуживания составил 12 баллов из 23,08 возможных или 52% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явился Сайт Россети Сибирь. Данные приведены в табл. 25-28.

Таблица 25. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго».

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|----------|---|------------------------------|---|
| | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Красноярск | | |
| | Сайт Россети Сибирь | 13 | 54,2 |
| | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 7 | 29,2 |
| | Другое | 3 | 12,5 |
| | Энергосбытовые компании | 1 | 4,1 |
| | Итого | 24 | 100 |

Таблица 26. Категория «Другое», из которой была получена информация о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

| Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|---|------------------------------|--|
| Наименование | Количество респондентов, шт. | В % к количеству посетителей, опрошенных по данному подразделению и указавших «Другое» |
| ЦОП Красноярск | | |
| В интернете | 2 | 66,7 |
| Давно работает с этим, сталкивается по работе | 1 | 33,3 |
| Итого | 3 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 3 респондентами, что составляет 12,5% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 3 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 27.

Таблица 27. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго».

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|----------|--|--|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Красноярск | | |
| | Замечания по заочному обслуживанию | 3 | 12,5 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 3 | |

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с заочным обслуживанием. При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено в отношении работы ЦОП Красноярск

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 28.

Таблица 28. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго».

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|-------|---|--|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | ЦОП Красноярск | |
| | Замечания по заочному обслуживанию | <i>Заявку направила в мае, а её рассмотрели только в июле</i> |
| | | <i>Заявку рассматривали более месяца, пока мы трижды не позвонили в кол центр</i> |
| | | <i>Мою заявку рассматривали только после того как я дозванивался в контактный центр.</i> |

В ходе опроса предложения в отношении дистанционного обслуживания респондентами высказаны не были.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Красноярскэнерго» в период с 01.01.2021 по 30.09.2021, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 12 баллов из 23,08 возможных, или 52% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Красноярскэнерго» в период с 01.10.2019 по 24.12.2019, уровень удовлетворенности составил 25 баллов из 39 возможных или 64% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как «Своевременность предоставления информации» (1,33 балла из 2 возможных), «Компетентность сотрудников» (1,21 балла из 2 возможных) и «Удобство электронного документооборота» (1,04 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за «Понятность информации при подаче заявки» (0,88 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались заочного обслуживания.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 29.

Таблица 29. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям посетителей ЦОП и ПРП филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» в период с 01.10.2019 по 24.12.2019

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|-----------------------------------|--|--|---|
| 1 | По технологическому присоединению | Более полугодом оформляются акты об осуществлении ТП Длительность исполнения договора, в процессе | Сроки выполнения мероприятий по договорам технологического присоединения устанавливаются согласно «Правил ТП энергопринимающих устройств | ОРД не требуется |

| | | | | |
|---|-------------------|---|---|------------------|
| | | <p>исполнения не правильное информирование о дальнейших действиях заявителя</p> <p>Долгие сроки исполнения работ по осуществлению подключения (указанные в договоре ТП)</p> <p>Долго готовятся документы (акты об осуществлении ТП)</p> <p>Долго ждал осуществления технологического присоединения, продляли срок исполнения мероприятий по договору</p> <p>Долгое выполнение договора ТП. Вместо 1 года (указанного в договоре ТП) прошло уже два</p> <p>Долгое осуществление договора по ТП (6 месяцев)</p> <p>Не устраивают сроки исполнения мероприятий по договору ТП (6 месяцев)</p> <p>Не устраивают сроки исполнения мероприятий по ТП</p> <p>Неверно составлены акты ТП, перепутаны адреса несколько раз подряд</p> <p>С июля не можем получить акты об осуществлении ТП</p> <p>Сроки исполнения мероприятий по договору ТП не совпадают с действительностью</p> <p>Проявлять оперативность в исполнении договора ТП</p> <p>Сотрудники в ЦОП оперативны, все объясняют понятно, а в дальнейшем по исполнению договора хотелось бы оперативности</p> <p>Урегулировать вопросы с подрядчиками, касающиеся исполнения мероприятий со стороны сетевой организации по договору ТП</p> <p>Ускорить исполнение договора по ТП</p> | <p>...», утвержденных ПП РФ от 27.12.2004 №861.</p> <p>Контроль за соблюдением сроков исполнения мероприятий со стороны сетевой организации, предусмотренных договором об осуществлении технологического присоединения, осуществляется в соответствии с СО 2.052/0 «Порядок формирования отчетности по процессу ТП к электрическим сетям ПАО «Россети Сибирь».</p> <p>Для обеспечения своевременности и качества подготовки актов ТП распоряжением от 13.08.2019 №1397-рп утвержден список ответственных лиц в ПО. Проведение корректирующих мероприятия не целесообразно</p> | |
| 2 | Месторасположения | Удаленность от места проживания | В настоящее время ЦОК находится в г. Красноярске на пр. | ОРД не требуется |

| | | | | |
|---|---|--|--|------------------|
| | | Удаленность расположения ЦОП | Свободный, 66А, до пандемии для удобства заявителей был открыт т дополнительный офис на ул. Вильского, 7 по работе с актами ТП. В настоящее время очный прием не осуществляется. Проведение корректирующих мероприятий нецелесообразно | |
| 3 | Компетентность сотрудников | Сотрудник не мог ответить на вопросы, предоставить информацию, нет решения по моему обращению | Персонал ЦОК ежегодно проходит обучение по различным направлениям деятельности. Проведение корректирующих мероприятий нецелесообразно | ОРД не требуется |
| 4 | Замечания по приборам учета | Длительный процесс отработки заявок по приборам учета | Для сокращения сроков отработки заявок по приборам учета филиалом осуществляется переход на АИИСКУЭ. | ОРД не требуется |
| 5 | Режим работы | Время работы продлить, желательно до 20:00 | До пандемии ЦОК Красноярск работал по графику: Понедельник – пятница с 08:00 до 17:00, суббота с 09:00 до 14:00. В настоящее время график корректируется исходя из эпидемиологической обстановки. Заявителям доступны интернет сервисы, такие как Личный кабинет и Интернет-приемная на сайте Общества, Портал ТП-РФ, Портал Светлая страна. Проведение корректирующих мероприятий нецелесообразно | ОРД не требуется |
| 6 | «Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями | Выработать единую систему, не гонять потребителя в разные инстанции, а решать все вопросы в одном месте | Во исполнение распоряжения от 26.05.2020 № 242 «О мерах по внедрению в Обществе изменений в процесс технологического присоединения» филиалом ведется работа по организации взаимодействия с Гарантирующим поставщиком ПАО «Красноярскэнергосбыт» по формированию рабочих процессов, связанных с размещением (получением) информации при взаимодействии в электронном виде сетевой организации, гарантирующего поставщика и заявителей при упрощенном порядке процедуры технологического присоединения с 01.07.2020 | ОРД не требуется |
| 7 | Прочее | <p>Долгий по срокам внутренний документооборот компании</p> <p>Хотелось бы человеческого отношения, ошибку в актах допустили сотрудники, а вину возложили на клиента</p> <p>Чай с конфетами, печенье</p> | <p>Документооборот осуществляется в соответствии с СО 5.105/0.</p> <p>В помещении ЦОК на пр. Свободном, 66А, был подготовлен к открытию кафетерий. Открытие планировалось после снятия режима самоизоляции на территории Красноярского края. В настоящее время от данного мероприятия отказались.</p> | ОРД не требуется |

7. Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго-РЭС»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центра/ов обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в условиях дистанционного режима работы в период с 01.01.2021 по 30.09.2021. В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ППП) филиала «Кузбассэнерго - РЭС» посредством портала электросетевых услуг воспользовались 2716 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 10%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос потребителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021.

Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием в ЦОП и пунктах по работе с потребителями был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

Уровень важности компонентов услуги дистанционного обслуживания установлен по итогам предыдущего опроса. Уровень важности компонентов услуги был рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонентов услуги, выставленных респондентами по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения между собой показателей уровня удовлетворенности потребителей в различных филиалах уровень важности компонентов услуги установлен единым для всей зоны ответственности ПАО «Россети Сибирь».

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Кузбассэнерго - РЭС» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 30, на рис.6.

Таблица 30. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|--|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|-------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1 | 0 | 0 | 4 | 18 | 4,3 | 0 | 0 | 17,4 | 78,3 | 1,65 |
| 2 | Своевременность предоставления ответа на обращения / размещение проекта договора и технических условий в личном кабинете | 0 | 0 | 0 | 6 | 17 | 0 | 0 | 0 | 26,1 | 73,9 | 1,74 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 0 | 1 | 0 | 13 | 9 | 0 | 4,3 | 0 | 56,5 | 39,2 | 1,3 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 0 | 0 | 0 | 2 | 21 | 0 | 0 | 0 | 8,7 | 91,3 | 1,91 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 0 | 0 | 0 | 7 | 16 | 0 | 0 | 0 | 30,4 | 69,6 | 1,7 |
| 6 | Ясность информации | 0 | 0 | 0 | 10 | 13 | 0 | 0 | 0 | 43,5 | 56,5 | 1,57 |
| 7 | Достаточность информации | 0 | 0 | 0 | 10 | 13 | 0 | 0 | 0 | 43,5 | 56,5 | 1,57 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

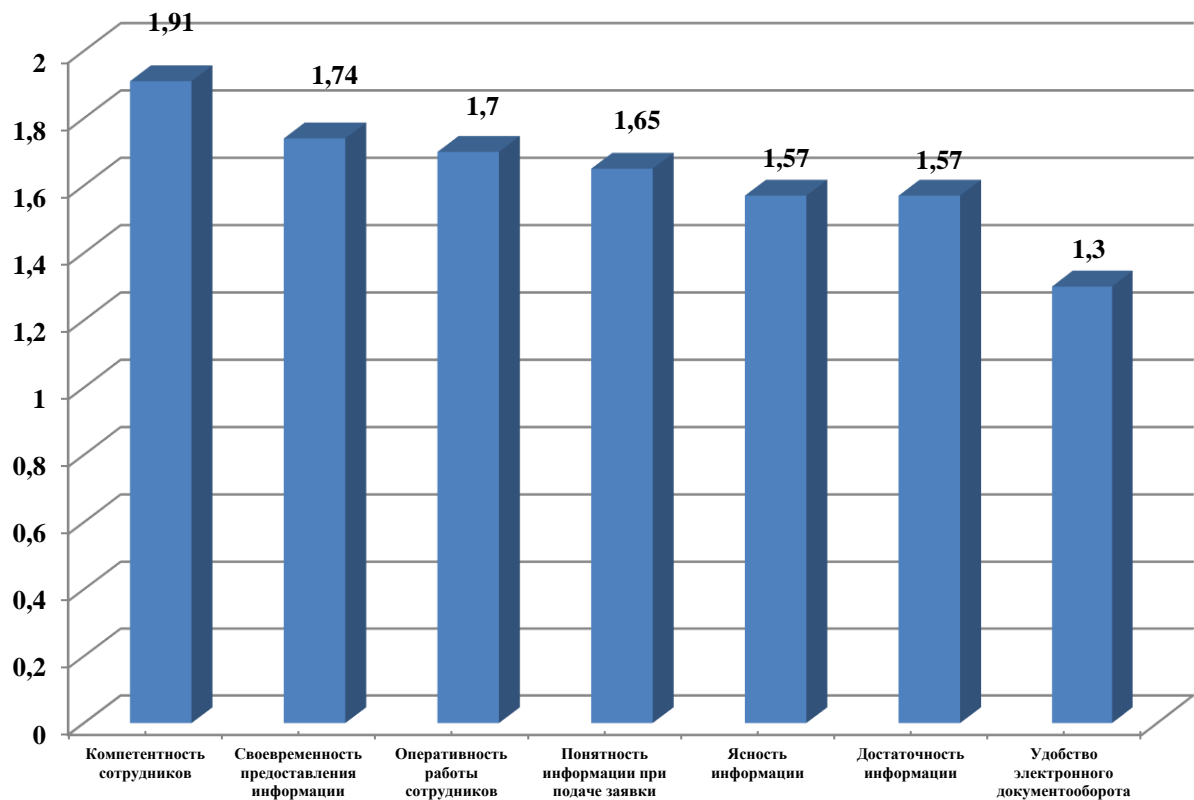


Рисунок 6. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Кузбассэнерго - РЭС» за компетентность сотрудников (1,91 балла из 2 возможных), своевременность предоставления ответа на обращения / размещение проекта договора и технических условий в личном кабинете (1,74 балла из 2 возможных) и оперативность работы сотрудников (1,7 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за ясность информации, достаточность информации (по 1,57 балла) и удобство электронного документооборота (1,3 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.31.

Таблица 31. Негативные оценки компонентов дистанционного обслуживания. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - посетителей, опрошенных по данному подразделению – для подразделения | |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|---------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1 | 0 | 0 | 4,3 |
| | ЦОП Кемерово | 1 | 0 | 0 | 50 |
| 2 | Удобство электронного документооборота | 0 | 1 | 0 | 4,3 |
| | ЦОП Кемерово | 0 | 1 | 0 | 50 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «Понятность информации при подаче заявки/обращения» и «Удобство электронного документооборота» (по 1 шт.). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» и «Очень плохо» было поставлено респондентами для ЦОП Кемерово - 2 оценки.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством дистанционного обслуживания в ЦОП и пунктах по работе с потребителями в ПО и РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Кузбассэнерго - РЭС» качеством дистанционного обслуживания составил 19 баллов из 23 возможных или 82% от возможного максимума.

Основными источниками информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явились ЦОП/ПО/РЭС и друзья/коллеги/знакомые/родственники. Данные приведены в табл. 32.

Таблица 32. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|----------|---|------------------------------|---|
| | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Кемерово | | |
| | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 10 | 22,7 |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 10 | 22,7 |
| 2 | ЦОП Новокузнецк | | |
| | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 1 | 50 |
| | Единый call-центр Россети Сибирь | 1 | 50 |
| | ЦОП/ПО/РЭС | | |
| 3 | ПРП Осинниковского РЭС | | |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 1 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Претензии/замечания респондентами не было высказано.

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении дистанционного обслуживания. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,35 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 33.

Таблица 33. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|------------------------------------|---|------------------------------------|---|
| | Тематика предложений | Количество высказанных предложений | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Кемерово | | |
| | Прочее | 1 | 5,0 |
| ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | | 1 | 5,0 |

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с темой «Прочее». При этом наибольшее количество пожеланий/предложений получено в отношении работы ЦОП Кемерово.

Содержание пожеланий/предложений респондентов представлено в табл. 34.

Таблица 34. Предложения, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|----------|---|--|
| | Тематика предложений | Содержание предложений |
| 1 | ЦОП Кемерово | |
| | Прочее | <i>Очень сложно для понимания обычным гражданам.</i> |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Кузбассэнерго - РЭС» в период с 01.01.2021 по 30.09.2021, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 19 баллов из 23 возможных или 82% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Кузбассэнерго - РЭС» в период с 01.10.2019 по 24.12.2019, уровень удовлетворенности составил 29 баллов из 39 возможных или 74 % от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Кузбассэнерго - РЭС» за компетентность сотрудников (1,91 балла из 2 возможных), своевременность предоставления ответа на обращения / размещение проекта договора и технических условий в личном кабинете (1,74 балла из 2 возможных) и оперативность работы сотрудников (1,7 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за ясность информации, достаточность информации (по 1,57 балла) и удобство электронного документооборота (1,3 балла).

Предложения потребителей в основном касались темы «Прочее».

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 35.

Таблица 35. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям посетителей ЦОП и ПРП филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» в период с 01.10.2019 по 24.12.2019.

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|---|---|---|---|
| 1 | Замечания по технологическому присоединению | <i>Не устроили сроки исполнения мероприятий, указанные в договоре</i> | Сроки осуществления ТП определены «Правилами ТП энергопринимающих устройств...», утвержденными ППРФ от 27.12.2004 №861 | ОРД не требуется |
| 2 | Замечания по технологическому присоединению | <i>Нет обратной связи с исполнителями</i> | Функционалом ЦОП не предусмотрена обратная связь с сотрудниками, информацию круглосуточно можно получить в личном кабинете на Портале-ТП либо через контакт-центр | ОРД не требуется |
| 3 | Замечания по технологическому присоединению | <i>Подключение к электросетям было затянуто</i> | С персоналом РЭС проведена разъяснительная беседа о необходимости соблюдения сроков ТП | ОРД не требуется |
| 4 | Предложения по технологическому присоединению | <i>Хотелось бы получать обратную связь лично от сотрудников</i> | Функционалом ЦОП не предусмотрена обратная связь с сотрудниками, информацию круглосуточно можно получить в личном | ОРД не требуется |

| | | | | |
|----|-----------------------------|--|--|------------------|
| | | | кабинете на Портале-ТП либо через контакт-центр | |
| 5 | Информирование потребителей | <i>Полное разъяснение действий заявителя</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом ЦОП о необходимости предоставления потребителям корректной информации | ОРД не требуется |
| 6 | Информирование потребителей | <i>Не получали уведомлений по договору ТП</i> | Уведомления о всех этапах процесса ТП можно круглосуточно получить в личном кабинете на Портале-ТП либо через контакт-центр | ОРД не требуется |
| 7 | Информирование потребителей | <i>Более подробно объяснять действия заявителя</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом ЦОП о необходимости предоставления потребителям корректной информации | ОРД не требуется |
| 8 | Месторасположение | <i>Нет парковочных мест</i> | Для потребителей на территории ЦОП Кемерово организовано 5 парковочных мест | ОРД не требуется |
| 9 | Месторасположение | <i>Далеко от частного сектора</i> | Помещение ЦОП расположено согласно требованиям Положения 5.097 "Система обслуживания потребителей услуг. Положение" в социально благополучном районе, на первом этаже здания, находящегося не далее чем в 300 метрах от остановок общественного транспорта | ОРД не требуется |
| 10 | Компетентность сотрудников | <i>При обращении предоставили одну информацию, действительность оказалась другой</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом ЦОП о необходимости предоставления потребителям корректной информации | ОРД не требуется |
| 11 | Прочее | <i>Нет возможности сделать копии документов на месте</i> | Организовано копирование документов в ЦОП | ОРД не требуется |
| 12 | Прочее | <i>Относиться внимательнее к людям</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом ЦОП о необходимости соблюдения делового этикета и предоставления потребителям корректной информации | ОРД не требуется |
| 13 | Оплата услуг | <i>Не согласны с суммой по оплате дополнительных услуг</i> | Расчет стоимости ведется на основании стандартов Общества | ОРД не требуется |
| 14 | Замечания по приборам учета | <i>Подав заявку, её не выполнили, не передали, пришлось напоминать,</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом ЦОП о | ОРД не требуется |

| | | | | |
|----|--------------|---|---|------------------|
| | | <i>оказалась заявка выпала из поля зрения</i> | необходимости контроля сроков работы с заявками | |
| 15 | Режим работы | <i>Работать в выходные дни</i> | Работа в выходные дни не предусмотрена, организовано круглосуточное обслуживание на базе контакт-центра | ОРД не требуется |

8. Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центров обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в условиях дистанционного режима работы в период с 01.01.2021 по 30.09.2021.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Омскэнерго» посредством портала электросетевых услуг воспользовались 3934 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос потребителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021.

Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием в ЦОП и пунктах по работе с потребителями был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

Уровень важности компонентов услуги дистанционного обслуживания установлен по итогам предыдущего опроса. Уровень важности компонентов услуги был рассчитан как

средняя арифметическая из всех оценок важности компонентов услуги, выставленных респондентами по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения между собой показателей уровня удовлетворенности потребителей в различных филиалах уровень важности компонентов услуги установлен единым для всей зоны ответственности ПАО «Россети Сибирь».

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Омскэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 36, на рис.7.

Таблица 36. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|-------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 4 | 0 | 6 | 13 | 0 | 17,4 | 0 | 26,1 | 56,5 | 1,22 |
| 2 | Своевременность подготовки документов/ответа | 0 | 0 | 0 | 4 | 19 | 0 | 0 | 0 | 17,4 | 82,6 | 1,83 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 0 | 0 | 0 | 4 | 19 | 0 | 0 | 0 | 17,4 | 82,6 | 1,83 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 0 | 0 | 0 | 6 | 17 | 0 | 0 | 0 | 17,4 | 73,9 | 1,74 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 0 | 0 | 0 | 5 | 18 | 0 | 0 | 0 | 26,1 | 78,3 | 1,8 |
| 6 | Ясность информации | 0 | 0 | 0 | 9 | 14 | 0 | 0 | 0 | 39,1 | 60,9 | 1,61 |
| 7 | Достаточность информации | 0 | 0 | 0 | 9 | 14 | 0 | 0 | 0 | 39,1 | 60,9 | 1,61 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

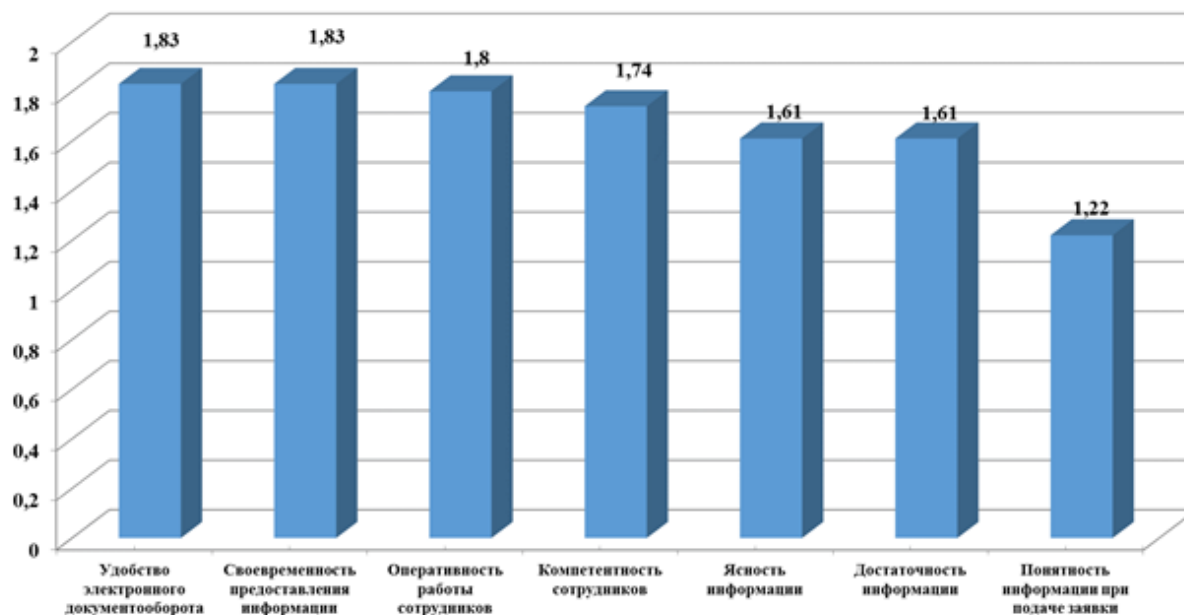


Рисунок 7. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Омскэнерго» за удобство электронного документооборота (1,83 балла из 2 возможных), своевременность предоставления информации (1,83 балла из 2 возможных) и оперативность работы сотрудников (1,8 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за достаточность и ясность информации (1,61 балла) и понятность информации при подаче заявки (1,22 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.37.

Таблица 37. Негативные оценки компонентов дистанционного обслуживания. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - посетителей, опрошенных по данному подразделению – для подразделения | |
|-------|---|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 4 | 0 | 17,4 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, филиалом «Омскэнерго» оценок «очень плохо» не получено. Получено 4 оценки «плохо» по компоненту «понятность информации при подаче заявки/обращения».

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством дистанционного обслуживания в ЦОП и пунктах по работе с потребителями в ПО и РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Омскэнерго» качеством дистанционного обслуживания составил 20 баллов из 23,26 возможных или 86 % от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явились друзья/коллеги/знакомые/родственники. Данные приведены в табл. 38 и 39.

Таблица 38. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|-------|---|------------------------------|---|
| | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 6 | 15,8 |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 6 | 15,8 |
| | Сайт Россети Сибирь | 5 | 13,2 |
| | Другое | 3 | 7,9 |
| | Единый call-центр Россети Сибирь | 1 | 2,6 |
| | Энергосбытовые компании | 1 | 2,6 |
| | Итого | 22 | |

Таблица 39. Категория «Другое», из которой была получена информация о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|---|------------------------------|--|
| Наименование | Количество респондентов, шт. | В % к количеству посетителей, опрошенных по данному подразделению и указавших «Другое» |
| В интернете | 1 | 33 |
| Из интернета | 1 | 33 |
| Сказали в УК | 1 | 33 |
| Итого | 3 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Претензий и замечаний в адрес работы ЦОП и ПРП филиала «Омскэнерго» не поступало.

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении дистанционного обслуживания. Положительный отзыв/благодарность были высказаны 3 респондентами, что составляет 13 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 3 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 40.

Таблица 40. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|------------------------------------|---|------------------------------------|---|
| | Тематика предложений | Количество высказанных предложений | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| | Положительный отзыв/Благодарность | 3 | 13,0 |
| ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | | 3 | 13,0 |

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с положительными отзывами и благодарностями.

Содержание пожеланий/предложений респондентов представлено в табл. 41.

Таблица 41. Предложения, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|-------|---|--|
| | Тематика предложений | Содержание предложений |
| | Положительный отзыв/Благодарность | Спасибо огромное операторам КЦ, помогли советами при заполнении заявки |
| | Положительный отзыв/Благодарность | Спасибо сотрудникам центра обслуживания за помощь! |
| | Положительный отзыв/Благодарность | Спасибо специалистам в ЦОП, помогли оформить заявку |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Омскэнерго» в период с 01.01.2021 по 30.09.2021, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 20 баллов из 23,26 возможных, или 86 % от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Омскэнерго» в период с 01.10.2019 по 24.12.2019, уровень удовлетворенности составил 34 баллов из 39,04 возможных или 87 % от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за удобство электронного документооборота (1,83 балла из 2 возможных), своевременность предоставления информации (1,83 балла из 2 возможных) и оперативность работы сотрудников (1,8 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за достаточность и ясность информации (1,61 балла) и понятность информации при подаче заявки (1,22 балла).

Предложения потребителей в основном касались положительных отзывов и благодарностей.

Претензий и замечаний в адрес работы ЦОП и ПРП филиала «Омскэнерго» не поступало.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 42.

Таблица 42. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей в отношении ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|---|--|--|---|
| 1 | Месторасположение | <p><i>Далеко от остановки, особенно неудобно для инвалидов и пожилых людей</i></p> <p><i>Отсутствие парковки</i></p> <p><i>Сложно подъехать и припарковаться</i></p> <p><i>Далековато от центра (Горьковский РЭС ПО ВЭС)</i></p> | <p>Согласно СО 5.097/0-04 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение», Рядом с ЦОП (территориальный радиус 10-20 метров) имеется достаточное количество парковочных мест со стороны ул. Маршала Жукова, ул. Пушкина</p> <p>Согласно СО 5.097/0-04 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение», пункт по работе с потребителями (далее - ПРП) – это площадка, оборудованная в РЭС/ПО. В Горьковском РЭС ПО ВЭС, ПРП расположен в здании РЭС, относящегося к капитальной (недвижимой) постройке</p> | Не требуется |
| 2 | Замечания по технологическому присоединению | <p><i>Выясняли два месяца, что нет опоры на участке. По факту опоры не было, привозил фотографии, объяснял. По письменным ответам получал недостоверную информацию, на картах опора есть, а фактически нет</i></p> | <p>Согласно СО 2.011/0-06 Порядок приема заявок на осуществление технологического присоединения к электрическим сетям ПАО «МРСК Сибири». Рабочая инструкция» в случае необходимости осуществления проверки наличия факта технологического присоединения заявка обрабатывается на уровне РЭС/ПО.</p> <p>Договор ТП от 22.08.2019 № 20.5500.3236.19 исполнен в срок согласно условиям договора.</p> <p>Заявитель Сарапульцев В.М., подтвердил, что указанные вопросы урегулированы в срок 6 месяцев, в настоящее время претензий не имеет.</p> | Не требуется |

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|--------------------------------|---|---|---|
| | | <i>Долго подключают, документы сделаны еще до нового года, получен лицевой счет, но не подсоединяют фактически.</i> | Ежемесячно, посредством портала «Россети Сибирь» (mrbitrix), организован автоматический опрос потребителей филиала с целью осуществления контроля фактического присоединения потребителей | Приказ ПАО «МРСК Сибири» от 28.10.2019 № 94 «О результатах аудита бизнес-процесса «Технологическое присоединение» в ПАО «МРСК Сибири» |
| | | <i>Долгий срок исполнения мероприятий, указанный в договоре</i> | Порядок и сроки исполнения мероприятий установлены в соответствии с требованиями ПП РФ от 27.12.2004 № 861 и соответствуют условиям утвержденных типовых форм договоров ТП, а также сообщаются заявителю при приеме заявки | Не требуется |
| | | <i>В Марьяновском РЭС сделали все хорошо, но город потерял документы, и пришлось ехать за ними</i> | Документы направлялись посредством услуг Почтой России. В связи с неполучением документов со стороны потребителя в почтовом отделении, в адрес филиала осуществлен возврат документов Почтой России. Затем документы со стороны потребителя получены нарочно в ЦОП. | Не требуется |
| 3 | По заочному обслуживанию | <i>Иногда бывает сложно дозвониться</i> | Согласно приказу ПАО «МРСК Сибири» от 24.05.2016 №1/467 «Об утверждении плана работ по централизации функций», контакт-центр в Обществе является единым | Не требуется |

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|--------------------------------|--|---|---|
| 4 | Оснащение помещения | <i>Недостаточно места внутри помещения, очень тесно (Горьковский РЭС ПО ВЭС)</i> | Площадь служебной зоны, зоны размещения работника, ведущего очное обслуживание потребителей в ППП РЭС организовано из расчета не менее 6 кв. м на одного работника, что соответствует СО 5.097/0-04 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение» | Не требуется |
| 5 | Прочее | <i>Ужасно работает диспетчерская служба, закрывают невыполненные заявки</i> | 02.12.2019 письмом № 1.5/2-фт-скдо со стороны филиала организовано внедрение новой схемы по работе с заявками, в части расширения функционала ПК Oktell-CRM-СКИП, с целью автоматизации процесса приема обращений, позволяющей осуществлять контроль за исполнением заявок. Опытная эксплуатация (пилотный проект) запланирована к реализации в июне 2020 | Издан распорядительный документ от 11.06.2020 № 1.5/673-пр «О реализации пилотного проекта автоматизации и голосовых сообщений в АС ЦОК (CRM-система) и СКИП» |

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|---|--|---|---|
| 6 | Предложения по технологическому присоединению | <i>Оперативнее выполнять мероприятия</i> | ПП РФ от 26.04.2021 № 639 внесены изменения в «Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии...», утвержденные ПП РФ от 27.12.2004 № 861, в части сокращения срока осуществления мероприятий по ТП. Для физических лиц до 15 кВт и юридических лиц до 150 кВт срок выполнения мероприятий по ТП – 30 рабочих дней, при условии направления заявки на ТП по уровню напряжения 0,4 кВ, расстояние до границы земельного участка не более 15 м., не требуется строительство (реконструкция). | Не требуется |

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|--------------------------------|--|--|---|
| | | <i>Сделать подключение к электросетям дешевле</i> | В «Правилах технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии...», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 № 861, плата за технологическое присоединение энергопринимающих устройств максимальной мощностью, не превышающей 15 кВт включительно установлена в размере 550 рублей, при уровне напряжения до 20 кВ, по 3 категории надежности, не более 300 м. в городской и 500 м в сельской местности и не более одного раза в течении 3 лет. Свыше указанных параметров размер платы за ТП устанавливается уполномоченным органом исполнительной власти в области гос. регулирования тарифов. | Не требуется |
| 7 | Прочее | <i>Хотелось бы, чтобы снизили тарифы на электроэнергию</i> | Тарифы на электроэнергию устанавливаются приказами Региональной энергетической комиссии Омской области | Не требуется |

9. Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центра/ов обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в условиях дистанционного режима работы в период с 01.01.2021 по 30.09.2021.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Хакасэнерго» посредством портала электросетевых услуг воспользовались 3587 потребителя. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была

сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос потребителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021.

Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием в ЦОП и пунктах по работе с потребителями был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

Уровень важности компонентов услуги дистанционного обслуживания установлен по итогам предыдущего опроса. Уровень важности компонентов услуги был рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонентов услуги, выставленных респондентами по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения между собой показателей уровня удовлетворенности потребителей в различных филиалах уровень важности компонентов услуги установлен единым для всей зоны ответственности ПАО «Россети Сибирь».

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Читаэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 43, на рис.8.

Таблица 43. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|-------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|-------------|---------------------|--------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 1 | 0 | 9 | 13 | 0 | 4,35 | 0 | 39,13 | 56,52 | 1,48 |
| 2 | Своевременность подготовки документов/ответа | 0 | 1 | 0 | 8 | 14 | 0 | 4,35 | 0 | 34,78 | 60,87 | 1,52 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 0 | 1 | 0 | 8 | 14 | 0 | 4,35 | 0 | 34,78 | 60,87 | 1,52 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 0 | 0 | 0 | 6 | 17 | 0 | 0 | 0 | 26,09 | 73,91 | 1,74 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 0 | 1 | 0 | 7 | 15 | 0 | 4,35 | 0 | 30,43 | 65,22 | 1,57 |
| 6 | Ясность информации | 0 | 0 | 0 | 11 | 12 | 0 | 0 | 0 | 47,83 | 52,17 | 1,52 |
| 7 | Достаточность информации | 0 | 0 | 0 | 11 | 12 | 0 | 0 | 0 | 47,83 | 52,17 | 1,52 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

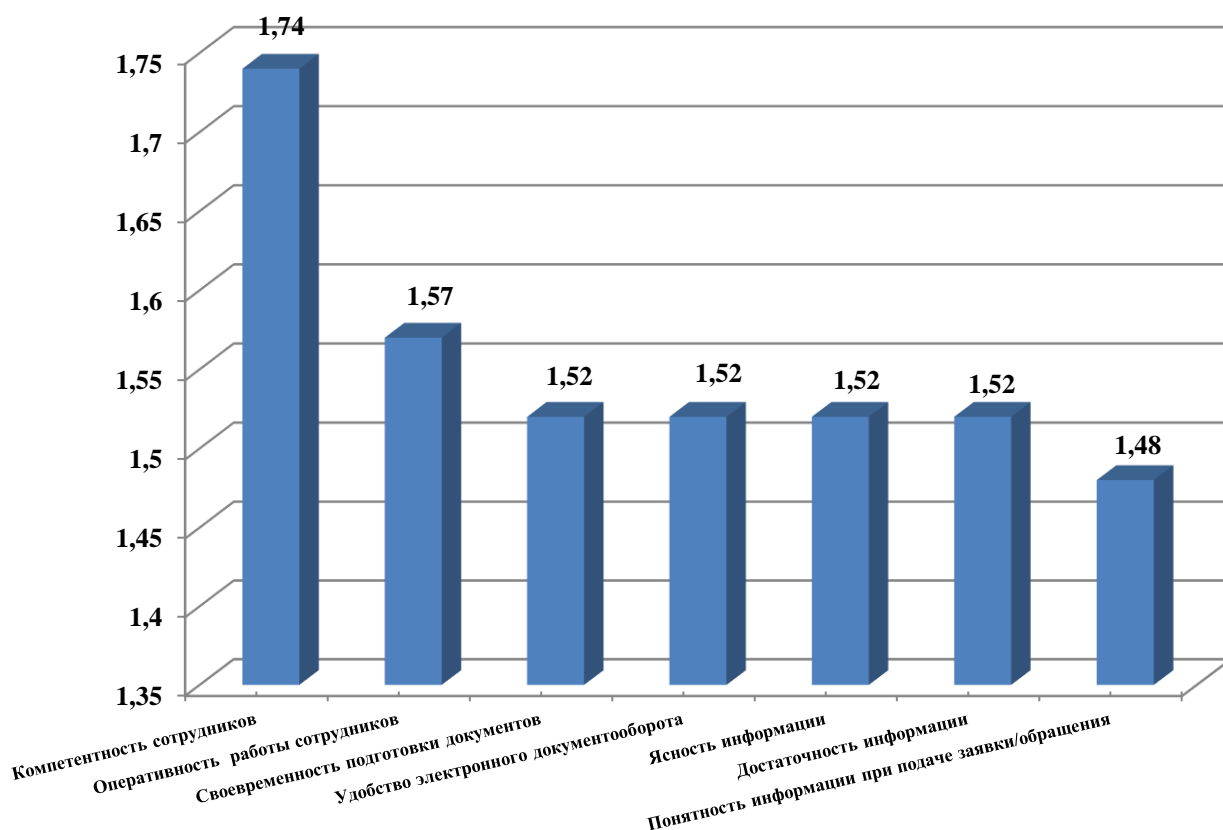


Рисунок 8. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Хакасэнерго» за компетентность (1,74 балла из 2 возможных) и оперативность работы сотрудников (1,57 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за понятность информации при подаче заявки/обращения (1,48 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.44.

Таблица 44. Негативные оценки компонентов дистанционного обслуживания. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - посетителей, опрошенных по данному подразделению – для подразделения | |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|---------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 1 | 0 | 4,35 |
| | ЦОП Абакан | 0 | 1 | 0 | 4,35 |
| 2 | Своевременность подготовки документов/ответа | 0 | 1 | 0 | 4,35 |
| | ЦОП Абакан | 0 | 1 | 0 | 4,35 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 0 | 1 | 0 | 4,35 |
| | ЦОП Абакан | 0 | 1 | 0 | 4,35 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 0 | 1 | 0 | 4,35 |
| | ЦОП Абакан | 0 | 1 | 0 | 4,35 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «Понятность информации при подаче заявки/обращения» (0 шт. и 1 шт. соответственно) и «Своевременность подготовки документов/ответа» (0 шт. и 1 шт. соответственно). При этом наибольшее количество оценок «Плохо» и «Очень плохо» было поставлено респондентами для ЦОК Абакан - 1 оценка.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством дистанционного обслуживания в ЦОП и пунктах по работе с потребителями в РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Хакасэнерго» качеством дистанционного обслуживания составил 18 баллов из 23 возможных или 78% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явились ЦОП/ПО/РЭС. Данные приведены в табл. 45-46.

Таблица 45. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|--------------|---|------------------------------|---|
| | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Абакан | | |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 7 | 21,9 |
| | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 6 | 18,8 |
| | Единый call-центр Россети Сибирь | 2 | 6,3 |
| | Другое | 1 | 3,1 |
| 2 | Усть-Абаканский РЭС | | |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 3 | 100 |
| 3 | Белоярский РЭС | | |
| | Единый call-центр Россети Сибирь | 1 | 100 |
| 4 | Аскизский РЭС | | |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 1 | 100 |
| 5 | Ширинский РЭС | | |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 1 | 100 |
| 6 | Черногорский РЭС | | |
| | ЦОП/ПО/РЭС | 1 | 100 |
| Итого | | 23 | 100 |

Таблица 46. Категория «Другое», из которой была получена информация о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|---|------------------------------|--|
| Наименование | Количество респондентов, шт. | В % к количеству посетителей, опрошенных по данному подразделению и указавших «Другое» |
| ЦОП Абакан | | |
| В интернете | 1 | 100 |
| Итого | 1 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в РЭС вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,6 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 47.

Таблица 47. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|----------|--|--|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Абакан | | |
| | Замечания по очному обслуживанию | 2 | 12,5 |
| | ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | 2 | 12,5 |

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с очным обслуживанием. При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено в отношении работы ЦОП Абакан.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 48.

Таблица 48. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|-------|---|--|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | ЦОП Абакан | |
| | Замечания по очному обслуживанию | <i>Долго рассматривали заявку</i> |
| | | <i>Не очень понятно как заполнять заявку, нужен хотя бы образец.</i> |

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении дистанционного обслуживания. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 49.

Таблица 49. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|------------------------------------|---|------------------------------------|---|
| | Тематика предложений | Количество высказанных предложений | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | ЦОП Абакан | | |
| | Пожелания успехов в работе | 1 | 6,3 |
| ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | | 1 | 6,3 |

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с пожелания успехов в работе. При этом наибольшее количество пожеланий/предложений получено в отношении работы ЦОП Абакан.

Содержание пожеланий/предложений респондентов представлено в табл. 50.

Таблица 50. Предложения, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|-------|---|--|
| | Тематика предложений | Содержание предложений |
| 1 | ЦОП Абакан | |
| | Пожелания успехов в работе | <i>Спасибо! Все устроило. Путь дальше будет так же хорошо!</i> |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в РЭС филиала «Хакасэнерго» в период с 01.01.2021 по 30.09.2021, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 18 баллов из 23 возможных, или 78% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как компетентность (1,74 балла из 2 возможных) и оперативность работы сотрудников (1,57 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки были получены за понятность информации при подаче заявки/обращения (1,48 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались заочного обслуживания и пожеланий успехов в работе.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 51.

Таблица 51. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям посетителей ЦОП и ПРП филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» в период с 01.10.2019 по 24.12.2019.

| № п/п | Тематика предложений /замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------------------|---|---|--|---|
| ЦОП Абакан | | | | |
| 1 | Длительность ожидания в очереди | <i>Не берет во внимание, при обращении отворачиваются</i> | Проведена разъяснительная работа с персоналом ЦОП о необходимости предоставления потребителям предварительной информации | Издание ОРД не требуется |
| | | <i>Неудобно отсутствие живой очереди (нужна предварительная запись)</i> | В связи с организацией в Обществе интерактивных сервисов, в частности «Личный кабинет», в котором предусмотрена предварительная запись на прием, обслуживание по «живой очереди» осуществляется параллельно с «Электронной записью». | |
| 2 | Компетентность сотрудников | <i>Технических знаний недостаточно</i> | В соответствии с квалификационным справочником персонал ЦОП может не иметь технического образования. Предоставление информации требующей профессиональных технических знаний осуществляется персоналом РЭС. | Издание ОРД не требуется |
| 3 | Замечания по технологическому присоединению | <i>Не предупредили о необходимости предоставления акта Ростехнадзора при подключении свыше 25 кВт</i> | Письмо Ростехнадзора о необходимости получения акта допуска поступило в Общество в декабре 2019 года. Замечание принято к сведению. | Издание ОРД не требуется |
| | | <i>Несвоевременное исполнение мероприятий по договору ТП</i> | Для недопущения ухудшения финансовых показателей Общества, ликвидации просроченных обязательств по договорам технологического присоединения, а также недопущения нарушения сроков исполнения обязательств филиалом сформирован план | |

| № п/п | Тематика предложений /замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|------------------------------|---|--|--|--|
| ЦОП Абакан | | | | |
| | | | исполнения договоров технологического присоединения и согласован с ПАО «МРСК Сибири» (№ 1.7/1-птт от 04.03.2020). | |
| | | <i>Очень долго готовят акты ТП и проверяется выполнение ТУ</i> | Порядок и сроки исполнения мероприятий установлены в соответствии с требованиями ПП РФ от 27.12.2004 № 861 и соответствуют условиям утвержденных типовых форм договоров ТП, а также сообщаются заявителю при приеме заявки | |
| Белоярский РЭС | | | | |
| 1 | Режим работы | <i>РЭС находится в сельской местности, режим работы сокращенный, очень неудобно.</i> | Режим работы ПРП в РЭС утвержден в соответствии с требованием Стандарта общества 5.097 "Система обслуживания потребителей услуг. Положение". | Издание ОРД не требуется |
| 2 | Местоположение | <i>Дороги в РЭС нет, добираться неудобно</i> | Помещение ПРП расположено согласно требованиям Стандарта общества 5.097 "Система обслуживания потребителей услуг. Положение", на первом этаже здания РЭС | Издание ОРД не требуется |
| 3 | Оснащение помещения | <i>В коридорах нет места для ожидания</i> | Помещение ПРП оснащено в соответствии с требованием Стандарта общества 5.097 "Система обслуживания потребителей услуг. Положение" | Издание ОРД не требуется |
| Ширинский РЭС | | | | |
| 1 | Местоположение | <i>Территориальная удаленность от потребителя</i> | Помещение ПРП расположено согласно требованиям Стандарта общества 5.097 "Система обслуживания потребителей услуг. Положение". | Издание ОРД не требуется |
| 2 | Замечания по технологическому присоединению | <i>Долго ведутся работы со стороны МРСК, мы подписываем ДС, а нам потом выписывают штраф</i> | Порядок и сроки исполнения мероприятий, в том числе оплаты неустойки, установлены в соответствии с требованиями ПП РФ от 27.12.2004 № 861 и соответствуют условиям | Издание ОРД не требуется |
| Орджоникидзевский РЭС | | | | |

| № п/п | Тематика предложений /замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------------------|---------------------------------|----------------------------------|---|---|
| ЦОП Абакан | | | | |
| 1 | Оснащение помещения | <i>Нет мест для ожидания</i> | Помещение ПРП оснащено в соответствии с требованием Стандарта общества 5.097 "Система обслуживания потребителей услуг. Положение" | Издание ОРД не требуется |

10. Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центра обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в условиях дистанционного режима работы в период с 01.01.2021 по 30.09.2021.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Читаэнерго» посредством портала электросетевых услуг воспользовались 2710 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 24 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос потребителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021.

Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием в ЦОП и пунктах по работе с потребителями был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

Уровень важности компонентов услуги дистанционного обслуживания установлен по итогам предыдущего опроса. Уровень важности компонентов услуги был рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонентов услуги, выставленных респондентами по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения между собой показателей уровня удовлетворенности потребителей в различных филиалах уровень важности компонентов услуги установлен единым для всей зоны ответственности ПАО «Россети Сибирь».

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «Читаэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 52, на рис.9.

Таблица 52. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|----------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|-------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 2 | 0 | 8 | 13 | 0 | 8,7 | 0 | 34,8 | 56,5 | 1,39 |
| 2 | Своевременность подготовки ответа на обращение | 0 | 0 | 0 | 5 | 18 | 0 | 0 | 0 | 21,7 | 78,3 | 1,78 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 0 | 2 | 0 | 8 | 13 | 0 | 8,7 | 0 | 34,8 | 56,5 | 1,39 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 0 | 0 | 0 | 6 | 17 | 0 | 0 | 0 | 26 | 74 | 1,74 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 0 | 0 | 0 | 11 | 12 | 0 | 0 | 0 | 47,9 | 52,1 | 1,52 |
| 6 | Ясность информации | 0 | 1 | 0 | 11 | 11 | 0 | 4,3 | 0 | 47,9 | 47,8 | 1,39 |
| 7 | Достаточность информации | 0 | 0 | 0 | 11 | 12 | 0 | 0 | 0 | 47,9 | 52,1 | 1,52 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

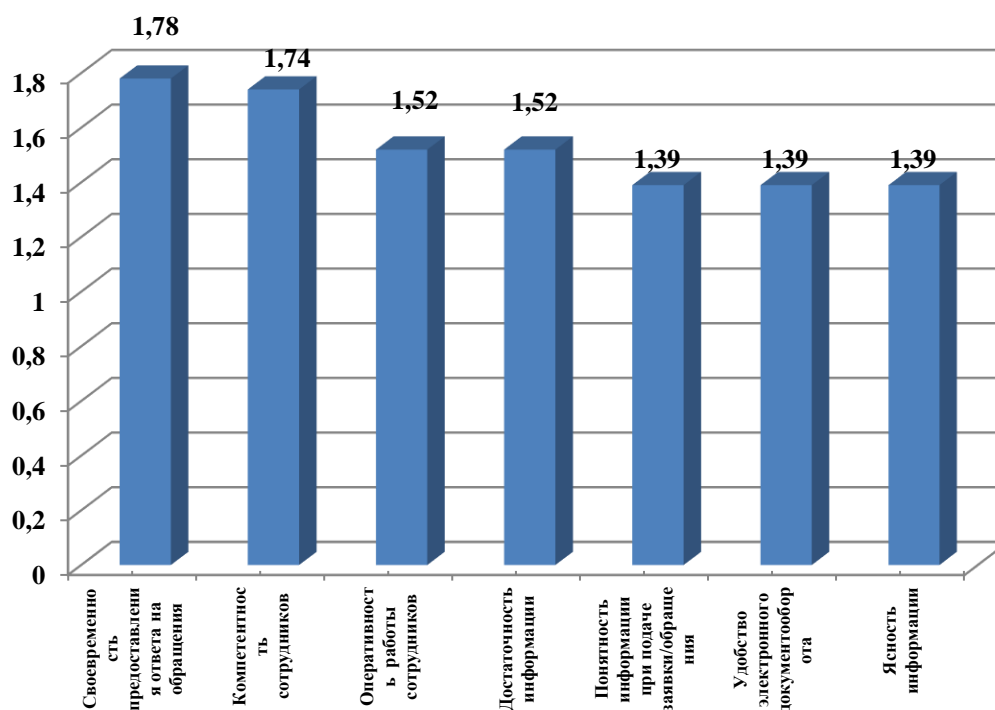


Рисунок 9. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Читаэнерго» за «Своевременность предоставления ответа на обращения» (1,78 балла из 2 возможных), «Компетентность сотрудников» (1,74 балла из 2 возможных), «Оперативность работы сотрудников» и «Достаточность информации» (по 1,52 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Понятность информации при подаче заявки/обращения», «Удобство электронного документооборота», «Ясность информации» (по 1,39 баллов).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.53.

Таблица 53. Негативные оценки компонентов дистанционного обслуживания. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»*

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | В % к общему количеству оценок компонента – для компонента/к количеству респондентов, опрошенных по данному подразделению – для подразделения | |
|-------|---|------------------------|------------|---|------------|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) |
| | Подразделение дистанционного обслуживания | | | | |
| | ЦОП Чита | | | | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 2 | 0 | 8,7 |
| 2 | Удобство электронного документооборота | 0 | 2 | 0 | 8,7 |
| 3 | Ясность информации | 0 | 1 | 0 | 4,35 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было поставлено респондентами для ЦОП Чита и получено по следующим компонентам «Понятность информации при подаче заявки/обращения», «Удобство электронного документооборота» (по 2 шт. соответственно).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством дистанционного обслуживания в ЦОП и пунктах по работе с потребителями в ПО и РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Читаэнерго» качеством дистанционного обслуживания составил 18 баллов из 23 возможных или 78% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явилось «Друзья/коллеги/знакомые/родственники» Данные приведены в табл. 54.

Таблица 54. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|-----------------|---|------------------------------|---|
| | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| ЦОП Чита | | | |
| 1 | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 9 | 23,1 |
| 2 | Единый call-центр Россети Сибирь | 7 | 17,9 |
| 3 | Сайт Россети Сибирь | 6 | 15,4 |
| 4 | ЦОП/ПО/РЭС | 1 | 2,6 |
| Итого | | 23 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Одна претензия/замечание была высказана 1 респондентом, что составляет 4,3% от общего количества респондентов. Информация представлена в табл. 55.

Таблица 55. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|--|---|--|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| ЦОП Чита | | | |
| 1 | Информирование потребителей | 1 | 4,3 |
| ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | | 1 | 4,3 |

Таким образом, претензия/замечание, высказанная потребителем, связана с «Информирование потребителей» и получена в отношении работы ЦОП Чита.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 56.

Таблица 56. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|-----------------|---|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| ЦОП Чита | | |
| 1 | Информирование потребителей | <i>Создайте инструкцию как заполнять эту заявку</i> |

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении дистанционного обслуживания. Предложения были высказаны 3 респондентами, что составляет 13% от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 3 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 57.

Таблица 57. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|------------------------------------|---|------------------------------------|---|
| | Тематика предложений | Количество высказанных предложений | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| ЦОП Чита | | | |
| 1 | Информирование потребителей | 2 | 8,7 |
| 2 | Положительный отзыв/Благодарность | 1 | 4,3 |
| ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ | | 3 | |

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с Информированием потребителей и получено в отношении работы ЦОП Чита.

Содержание пожеланий/предложений респондентов представлено в табл. 58.

Таблица 58. Предложения, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|-----------------|---|--|
| | Тематика предложений | Содержание предложений |
| ЦОП Чита | | |
| 1 | Информирование потребителей | <i>Приложить инструкцию по заполнению заявки Совсем не понятно что значит план расположения ЭПУ, надо делать пометки что это такое и где его взять</i> |
| 2 | Положительный отзыв/Благодарность | <i>Спасибо операторам контакт центра, помогли с заполнением заявки</i> |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Читаэнерго» в период с 01.01.2021 по 30.09.2021, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 18 баллов из 23 возможных или 78% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены за «Своевременность предоставления ответа на обращения» (1,78 балла из 2 возможных), «Компетентность сотрудников» (1,74 балла из 2 возможных), «Оперативность работы сотрудников» и «Достаточность информации» (по 1,52 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены за «Понятность информации при подаче заявки/обращения», «Удобство электронного документооборота», «Ясность информации» (по 1,39 баллов).

Замечания и предложения потребителей в основном касались «Информирования потребителей».

11. Результаты опроса для ОАО «Тываэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центра обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) АО «Тываэнерго» посредством портала электросетевых услуг воспользовались 1788 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 22 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

Опрос потребителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 11.11.2021 по 18.11.2021.

Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием в ЦОП и пунктах по работе с потребителями был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

Уровень важности компонентов услуги дистанционного обслуживания установлен по итогам предыдущего опроса. Уровень важности компонентов услуги был рассчитан как средняя арифметическая из всех оценок важности компонентов услуги, выставленных респондентами по шкале от 1 до 3 (1 - не важно, 2 – важно 3 – очень важно).

В целях обеспечения возможности сравнения между собой показателей уровня удовлетворенности потребителей в различных филиалах уровень важности компонентов услуги установлен единым для всей зоны ответственности ПАО «Россети Сибирь».

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами АО «Тываэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 59, на рис.10

Таблица 59. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2021 по 30.09.2021. АО «Тываэнерго»

| № п/п | Компонент услуги | Количество оценок, шт. | | | | | В % к общему количеству оценок | | | | | Итоговая оценка качества компонента услуги |
|-------|---|------------------------|------------|---------------------|------------|------------------|--------------------------------|------------|---------------------|-------------|------------------|--|
| | | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | Очень плохо (-2) | Плохо (-1) | Не могу оценить (0) | Хорошо (1) | Очень хорошо (2) | |
| 1 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0 | 0 | 0 | 8 | 15 | 0 | 0 | 0 | 34,8 | 65,2 | 1,65 |
| 2 | Своевременность подготовки документов/ответа | 0 | 0 | 0 | 12 | 11 | 0 | 0 | 0 | 52,2 | 47,8 | 1,48 |
| 3 | Удобство электронного документооборота | 0 | 0 | 0 | 8 | 15 | 0 | 0 | 0 | 34,8 | 52,2 | 1,65 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 0 | 0 | 0 | 11 | 12 | 0 | 0 | 0 | 47,8 | 52,2 | 1,52 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 0 | 0 | 0 | 11 | 12 | 0 | 0 | 0 | 47,8 | 52,2 | 1,52 |
| 6 | Ясность информации | 0 | 0 | 0 | 10 | 13 | 0 | 0 | 0 | 43,5 | 52,2 | 1,57 |
| 7 | Достаточность информации | 0 | 0 | 0 | 10 | 13 | 0 | 0 | 0 | 43,5 | 52,2 | 1,57 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

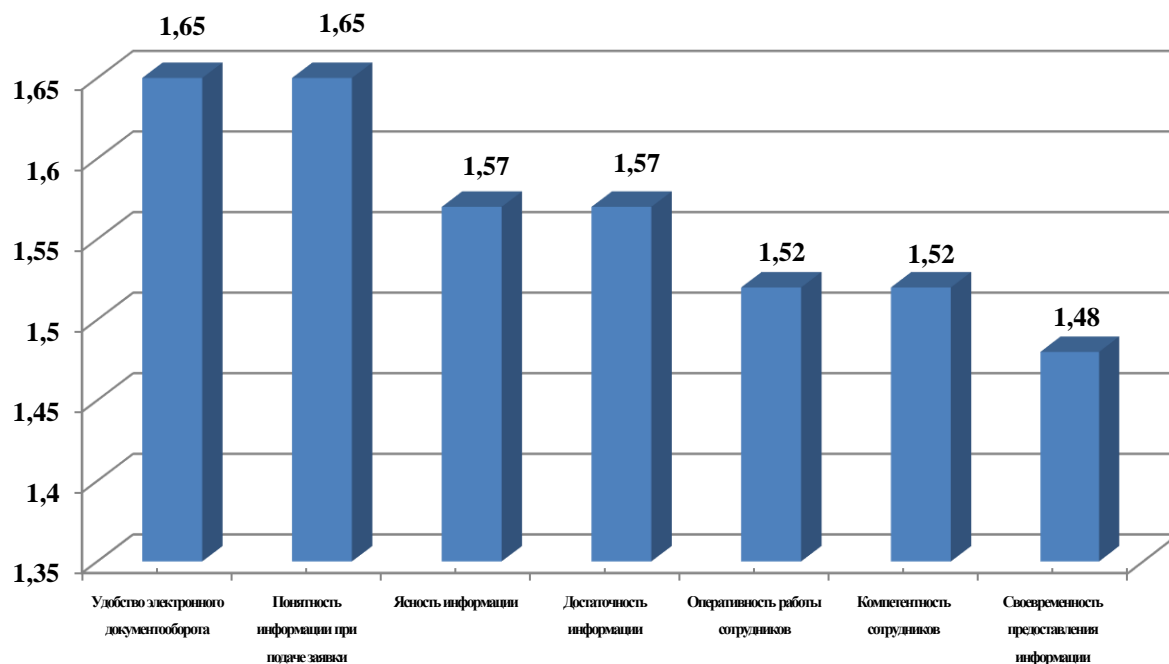


Рисунок 2. Оценки качества компонентов дистанционного обслуживания в ЦОП и ПРП АО «Тываэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП АО «Тываэнерго» за понятность информации при подаче заявки/обращения (1,65 балла из 2 возможных), удобство электронного документооборота (1,65 балла из 2 возможных), ясность информации (1,57 балла из 2 возможных), достаточность информации (1,57 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены АО «Тываэнерго» за своевременность подготовки документов/ответа (1,48 балла), компетентность сотрудников (1,52 балла), оперативность работы сотрудников (1,52 балла).

Оценок «Плохо» и «Очень плохо» респондентами АО «Тываэнерго» поставлено не было.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством дистанционного обслуживания в ЦОП и пунктах по работе с потребителями в ПО и РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей АО «Тываэнерго» качеством дистанционного обслуживания составил 18 баллов из 23 возможных или 78 % от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явились друзья, коллеги, родственники. Данные приведены в табл. 60.

Таблица 60. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. АО «Тываэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|--------------|---|------------------------------|---|
| | Канал получения информации | Количество респондентов, шт. | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| 1 | Друзья/коллеги/знакомые/родственники | 13 | 56,5 |
| 2 | ЦОП/ПО/РЭС | 9 | 39,9 |
| 3 | Энергосбытовая компания | 1 | 4,5 |
| Итого | | 22 | 100 |

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,5 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 1 замечание, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 61.

Таблица 61. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | | |
|--|---|--|---|
| | Тематика претензий/замечаний | Количество высказанных претензий/замечаний | В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению |
| | Информирование потребителей | 1 | 4,5 |
| ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ | | 1 | 4,5 |

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с информированием потребителей. При этом наибольшее количество претензий/замечаний получено в отношении работы ЦОП.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 62.

Таблица 62. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. АО «Тываэнерго»

| № п/п | Подразделение дистанционного обслуживания | |
|----------|--|--|
| | Тематика претензий/замечаний | Содержание претензии/замечания |
| 1 | Подразделение дистанционного обслуживания 1 | |
| | Информирование потребителей | <i>Нет никакой инструкции как заполнять заявку</i> |

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС АО «Тываэнерго» в период с 01.01.2021 по 30.09.2021, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 18 баллов из 23 возможных или 78 % от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС АО «Тываэнерго» в период с 01.09.2019г. по 30.09.2019, уровень удовлетворенности составил 29 баллов из 34 возможных или 74 % от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты услуги как понятность информации при подаче заявки/обращения (1,65 балла из 2 возможных), удобство электронного документооборота (1,65 балла из 2 возможных), ясность информации (1,57 балла из 2 возможных), достаточность информации (1,57 балла из 2 возможных) .

Самые низкие оценки получены АО «Тываэнерго» за своевременность подготовки документов/ответа (1,48 балла), компетентность сотрудников (1,52 балла), оперативность работы сотрудников (1,52 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались информирования потребителей.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 5.

Таблица 5. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям посетителей ЦОП и ПРП АО «Тываэнерго» в период с 01.09.2019г. по 30.09.2019

| № п/п | Тематика предложений/замечаний | Содержание предложений/замечаний | Исполненное корректирующее мероприятие | ОРД по исполнению корректирующего мероприятия |
|-------|--------------------------------|--|---|---|
| 1 | Оснащение помещения | В помещении тесно | Обществом планируется реализация проекта «Цифровой ЦОК», где предусмотрено расширение зоны для ожидания потребителей, оборудованное самообслуживанием, с выделением детской зоны. | Решение Совета Директоров. |
| | | Мало место для ожидания | | |
| | | Очень тесно | | |
| | | Помещение тесновато | | |
| | | Тесное помещение | | |
| 2 | Компетентность сотрудников | Пришлось вызывать начальника, т.к. сотрудники не очень компетентны еще (новенькие) | Сотрудникам ЦОП проведено обучение | ОРД не требуется. В рамках текущей операционной деятельности, не требует дополнительных затрат. |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| 3 | Замечания по технологическому присоединению | Не устроили сроки подключения | Согласно СО 3.229/0 "Технологическое присоединение энергопринимающих устройств к электрическим сетям ПАО "МРСК Сибири", вышестоящих сетевых организаций. Регламент" сроки мероприятий со стороны Общества не нарушены. | ОРД не требуется. В рамках текущей операционной деятельности, не требует дополнительных затрат |
| | | Очень долго ждали документы, т.к. первоначально сделали не с теми данными | Для предотвращения повторных случаев начальником ОПРиТП была проведена беседа с сотрудниками данного отдела. | |
| | | Длительное ожидание ответа оператора при попытке дозвониться | С целью сокращения времени ожидания клиентов обслуживания, внедрен сервис «Обратный звонок», оставив голосовое сообщение с интересующим вопросом, абонент получает ответ от первого освободившегося оператора. | |
| | | Оставила сообщение, перезвонили через несколько часов | | |
| | | Пришлось немного подождать, пока ответят на мой звонок | | |
| 4 | Достаточность предоставленной оператором информации | Не предоставили информацию о сроках фактического подключения | Разработан скрипт-сценарий по которому оператор при отсутствии информации в ПК запрашивает информацию в структурный подразделения для предоставления ответа клиенту. | ОРД не требуется |

12.Сводные результаты опроса для Россети Сибирь

За качество компонентов дистанционного обслуживания филиалами и обществом получены оценки от 1,65 балла до 1,46 балла.

В среднем по Россети Сибирь наивысшие оценки получены за своевременность подготовки документов (1,65 балла из 2 возможных), компетентность сотрудников (1,65 балла из 2 возможных), удобство электронного документооборота (1,55 балла из 2 возможных). Наименьшие оценки получены за достаточность информации (1,49 баллов из 2 возможных), понятность информации при подаче заявки/обращения (1,48 балла из 2 возможных) и ясность информации (1,46 балла из 2 возможных). Оценки представлены в табл. N1.

Таблица N1. Оценки компонентов дистанционного обслуживания по шкале от (-2) до 2*

| Компонент услуги | филиал «Алтайэнерго» | филиал «Бурятияэнерго» | филиал «ГЭС» | филиал «Красноярскэнерго» | филиал «Кузбассэнерго-РЭС» | филиал «Омскэнерго» | филиал «Хакасияэнерго» | филиал «Читаэнерго» | ОАО «Тываэнерго» | Россети Сибирь |
|---|----------------------|------------------------|--------------|---------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------|---------------------|------------------|----------------|
| Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1,7 | 1,74 | 1,57 | 0,88 | 1,65 | 1,22 | 1,48 | 1,39 | 1,65 | 1,48 |
| Своевременность подготовки документов | 1,78 | 1,78 | 1,61 | 1,33 | 1,74 | 1,83 | 1,52 | 1,78 | 1,48 | 1,65 |
| Удобство электронного документооборота | 1,65 | 1,7 | 1,65 | 1,04 | 1,3 | 1,83 | 1,52 | 1,39 | 1,65 | 1,55 |
| Компетентность сотрудников | 1,65 | 1,91 | 1,65 | 1,21 | 1,91 | 1,74 | 1,74 | 1,74 | 1,52 | 1,65 |
| Оперативность работы сотрудников | 1,74 | 1,78 | 1,45 | 0,92 | 1,7 | 1,8 | 1,57 | 1,52 | 1,52 | 1,54 |
| Ясность информации | 1,39 | 1,61 | 1,65 | 0,96 | 1,57 | 1,61 | 1,52 | 1,39 | 1,57 | 1,46 |
| Достаточность информации | 1,48 | 1,61 | 1,65 | 0,92 | 1,57 | 1,61 | 1,52 | 1,52 | 1,57 | 1,49 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Красным шрифтом выделены наивысшие оценки из полученных филиалом

Синим шрифтом выделены низшие оценки из полученных филиалом

Наивысшие и наименьшие оценки компонентов дистанционного обслуживания, полученные филиалами и обществом, представлены в табл. N2.

Таблица N2. Наивысшие и наименьшие оценки компонентов дистанционного обслуживания*

| Филиал | Наивысшие оценки | | Наименьшие оценки | |
|---------------------------------|---|-------------|---|-------------|
| | Компонент | Оценка | Компонент | Оценка |
| филиал "Алтайэнерго" | Своевременность подготовки документов | 1,78 | Достаточность информации | 1,48 |
| | Оперативность работы сотрудников | 1,74 | Ясность информации | 1,39 |
| | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1,7 | | |
| филиал "Бурятэнерго" | Компетентность сотрудников | 1,91 | Достаточность информации | 1,61 |
| | Своевременность подготовки документов | 1,78 | Ясность информации | 1,61 |
| | Оперативность работы сотрудников | 1,78 | | |
| филиал "ГАЭС" | Достаточность информации | 1,65 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1,57 |
| | Ясность информации | 1,65 | Оперативность работы сотрудников | 1,45 |
| | Компетентность сотрудников | 1,65 | | |
| | Удобство электронного документооборота | 1,65 | | |
| филиал "Красноярск-энерго" | Своевременность подготовки документов | 1,33 | Оперативность работы сотрудников | 0,92 |
| | Компетентность сотрудников | 1,21 | Достаточность информации | 0,92 |
| | | | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 0,88 |
| филиал "Кузбассэнерго - РЭС" | Компетентность сотрудников | 1,91 | Достаточность информации | 1,57 |
| | Своевременность подготовки документов | 1,74 | Ясность информации | 1,57 |
| | | | Удобство электронного документооборота | 1,3 |
| филиал "Омскэнерго" | Удобство электронного документооборота | 1,83 | Достаточность информации | 1,61 |
| | Своевременность подготовки документов | 1,83 | Ясность информации | 1,61 |
| | | | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1,22 |
| филиал "Хакасэнерго" | Компетентность сотрудников | 1,74 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1,48 |
| | Оперативность работы сотрудников | 1,57 | | |
| | | | | |
| филиал "Читаэнерго" | Своевременность подготовки документов | 1,78 | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1,39 |
| | Компетентность сотрудников | 1,74 | Ясность информации | 1,39 |
| | | | Удобство электронного документооборота | 1,39 |
| ОАО «Тываэнерго» | Понятность информации при подаче заявки/обращения | 1,65 | Компетентность сотрудников | 1,52 |
| | Удобство электронного документооборота | 1,65 | Оперативность работы сотрудников | 1,52 |
| | | | Своевременность подготовки документов | 1,48 |

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Таким образом, компонентами услуги, по которым филиалами и обществом наибольшее количество раз были получены наивысшие оценки, являются своевременность подготовки документов (6 наивысших оценок) и компетентность сотрудников (6 наивысших оценок).

Компонентами услуги, по которым филиалами и обществом наибольшее количество раз были получены наименьшие оценки, являются достаточность информации (5 наименьших оценок), понятность информации при подаче заявки/обращения (5 наименьших оценок) и ясность информации (5 наименьших оценок).

В число компонентов с наивысшими оценками по большинству филиалов вошли относящиеся к числу наиболее важных для потребителей компоненты: «Оперативность работы сотрудников» (по филиалам «Алтайэнерго», «Бурятэнерго», «Хакасэнерго»), по филиалу «ГАЭС» - «Ясность информации» и «Достаточность информации».

В число компонентов с наименьшими оценками по большинству филиалов вошли относящиеся к числу наиболее важных для потребителей компоненты «Ясность информации» и «Достаточность информации».

Итоговый уровень удовлетворенности потребителей качеством дистанционного обслуживания составил от 12 до 20 баллов из 23,25 возможных, или от 52% до 86% от возможного максимума. Информация представлена в табл. N3.

Ввиду того, что опрос среди потребителей, воспользовавшихся услугами центров обслуживания клиентов и/или пунктов по работе с потребителями в дистанционном режиме, проводится впервые, сравнительный анализ уровня удовлетворенности возможен только по % соотношению. Предыдущий опрос проводился среди потребителей, воспользовавшихся данными услугами в очном режиме в связи с этим, наименования, а также количество оцениваемых компонентов услуги, в данном опросе, отличается от наименований и компонентов услуги, оцениваемой в опросе по итогам 2019 года.

Таблица N3. Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием

| Филиал/общество | Уровень удовлетворенности потребителей за предыдущий опрос | | Уровень удовлетворенности потребителей за текущий опрос | | Уровень прироста(+) /снижения(-) % |
|------------------------------|--|---------------------------|---|---------------------------|--|
| | Баллы | % от возможного максимума | Баллы | % от возможного максимума | |
| филиал «Алтайэнерго» | 29 | 74 | 18 | 78 | 5% |
| филиал «Бурятэнерго» | 28 | 72 | 20 | 86 | 19% |
| филиал «ГАЭС» | 24 | 61 | 19 | 82 | 35% |
| филиал «Красноярскэнерго» | 25 | 64 | 12 | 52 | -19% |
| филиал «Кузбассэнерго – РЭС» | 29 | 74 | 19 | 82 | 11% |
| филиал «Омскэнерго» | 34 | 87 | 20 | 86 | -1% |
| филиал «Хакасэнерго» | 28 | 72 | 18 | 78 | 8% |
| филиал «Читаэнерго» | 32 | 82 | 18 | 78 | -5% |
| ОАО «Тываэнерго» | 29 | 74 | 18 | 78 | 5% |

Средний уровень удовлетворенности потребителей по ПАО «Россети Сибирь» составил 18 балла из 23 возможных или 78% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, потребителей, обратившихся в центры обслуживания потребителей и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиалов и ДХО ПАО «Россети Сибирь» в период с 01.10.2019 по 24.10.2019, уровень удовлетворенности составил 29 балла из 39 возможных или 74 % от возможного максимума.

Таким образом, средний уровень удовлетворенности потребителей качеством дистанционного обслуживания по Россети Сибирь в 2021 году возрос на 4 % по сравнению с 2019 годом.