



**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,  
ВОСПОЛЬЗОВАВШИХСЯ УСЛУГАМИ  
ЕДИНОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ»  
В ПЕРИОД С 01.10.2020 ПО 31.10.2020**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Методология исследования .....	3
2.	Важность компонентов обслуживания по телефону .....	5
3.	Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго» .....	6
4.	Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго».....	12
5.	Результаты опроса для филиала «ГАЭС» .....	16
6.	Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго».....	22
7.	Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго-РЭС» .....	27
8.	Результаты опроса для филиала «Омскэнерго».....	32
9.	Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго».....	38
10.	Результаты опроса для филиала «Читаэнерго» .....	43
11.	Результаты опроса для АО «Тываэнерго» .....	48
12.	Сводные результаты опроса для Россети Сибирь .....	53

## 1. Методология исследования

**Объект исследования** - потребители, воспользовавшиеся услугами контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

**Цель исследования** - определить степень удовлетворенности потребителей полученной услугой (обслуживанием в контакт-центре).

**Задачи исследования:**

а) определить **важность для потребителей** следующих компонентов услуги:

- продолжительность ожидания ответа оператора;
- продолжительность исполнения запроса;
- дружелюбность оператора;
- компетентность оператора;
- достаточность предоставленной оператором 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 контакт-центре;
- факторы, вызвавшие недовольство потребителей работой контакт-центра;
- замечания и предложения потребителей работой контакт-центра.

**Метод получения информации** - периодическое исследование, телефонный стандартизованный опрос.

**Инструментарий исследования** – телефонный опрос потребителей, обратившихся в контакт-центр, проводится операторами контакт-центра Общества, с использованием CRM-системы.

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

**Выборка.** Генеральной совокупностью являются потребители, обратившиеся в контакт-центр в период с 01.10.2020 по 31.10.2020. 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	Генеральная совокупность - кол-во абонентов контакт-центра в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, чел.	Выборка – кол-во респондентов для опроса (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%), чел.	Опрос проводит	Ответственный за проведение опроса
филиал «Алтайэнерго»	ЦОП Барнаул	1263	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети

Наименование филиала/общества	ЦОП	Генеральная совокупность - кол-во абонентов контакт-центра в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, чел.	Выборка – кол-во респондентов для опроса (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) , чел.	Опрос проводит	Ответственный за проведение опроса
					Сибирь))
филиал «Бурятэнерго»	ЦОП Улан-Удэ	927	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
	ЦОП Иволгинск				
	ЦОП Кабанск				
	ЦОП Гусиноозерск				
Филиал «ГАЭС»	ЦОП Майма	465	22	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Красноярскэнерго»	ЦОП Красноярск	6208	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Кузбассэнерго-РЭС»	ЦОП Кемерово	1180	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
	ЦОП Новокузнецк				
	ЦОП Инской				
филиал «Омскэнерго»	ЦОП Омск	1036	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
	ЦОП Тара				
	ЦОП Калачинск				
филиал «Хакасэнерго»	ЦОП Абакан	1128	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)

Наименование филиала/общества	ЦОП	Генеральная совокупность - кол-во абонентов контакт-центра в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, чел.	Выборка – кол-во респондентов для опроса (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%), чел.	Опрос проводит	Ответственный за проведение опроса
филиал «Читаэнерго»	ЦОП Чита	1179	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
АО «Тываэнерго»	ЦОП Кызыл	1195	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
<b>Итого Россети Сибирь</b>		<b>14581</b>	<b>206</b>		

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами контакт-центра в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, проводился в период с 09.11.2020 по 20.11.2020.

Опрос потребителей всей территории ответственности ПАО «Россети Сибирь» был проведен операторами единого контакт-центра ПАО «Россети Сибирь».

## 2. Важность компонентов обслуживания по телефону

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

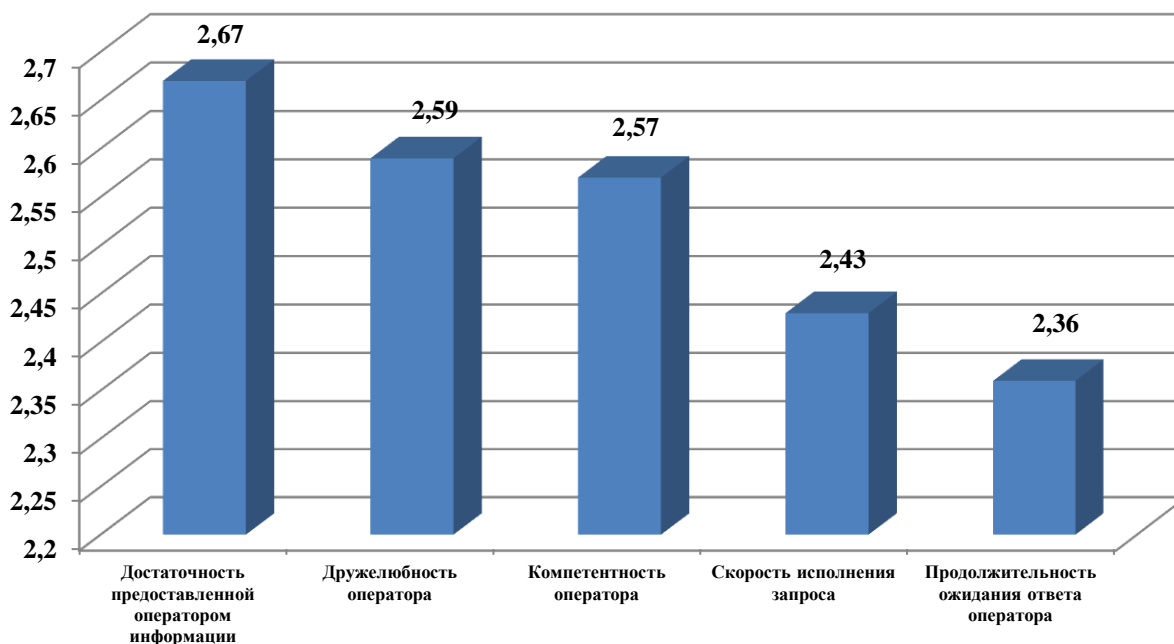
В целях обеспечения возможности сравнения между собой показателей уровня удовлетворенности потребителей в различных филиалах уровень важности компонентов услуги установлен единым для всей зоны ответственности ПАО «Россети Сибирь».

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

**Таблица 2. Уровень важности компонентов обслуживания по телефону для периода с 01.10.2020 по 31.10.2020\***

№ п/п	Компонент услуги	Уровень важности компонента услуги по шкале от 1 до 3
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	2,36
2	Скорость исполнения запроса	2,43
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>2,59</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>2,57</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>2,67</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги



**Рисунок 1. Уровень важности компонентов обслуживания по телефону**

Таким образом, наиболее важными из компонентов услуги являются «Достаточность предоставленной оператором информации» (2,67 балла из 3 возможных), «Дружелюбность оператора» (2,59 балла из 3 возможных) и «Компетентность оператора» (2,57 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).

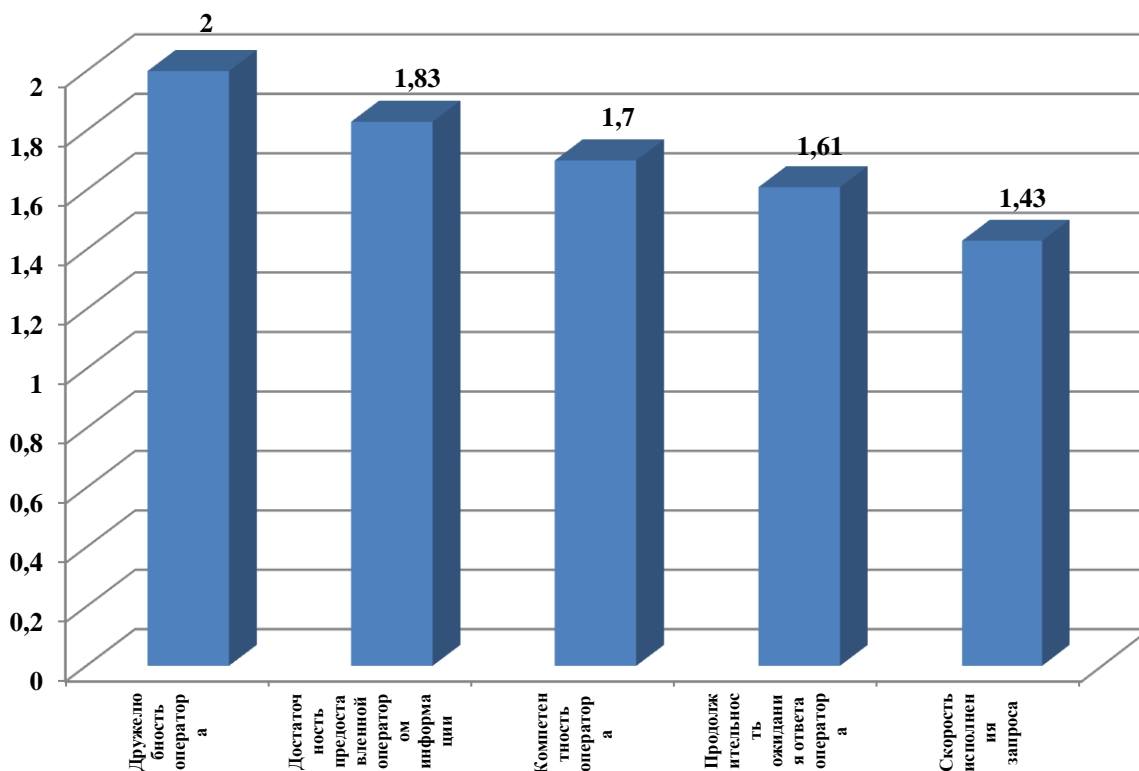
### **3. Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго»**

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Алтайэнерго» представлены в табл. 3, на рис. 2.

**Таблица 3. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020\*. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	9	14	0	0	0	39,1	60,9	1,61
2	Скорость исполнения запроса	0	0	0	13	10	0	0	0	56,5	43,5	1,43
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>2</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30,4</b>	<b>69,6</b>	<b>1,7</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17,4</b>	<b>82,6</b>	<b>1,83</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги



**Рисунок 2. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»**

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Алтайэнерго» за дружелюбность оператора (2 балла из 2 возможных) и достаточность предоставленной оператором информации (1,83 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (1,43 баллов).

По результатам проведенного опроса, респондентами не были установлены негативные оценки ни по одному из компонентов.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством обслуживания по телефону. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 22 балла из 25,24 возможных или 87% от возможного максимума.

Основными источниками информации о номере контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» для респондентов явилась информация, полученная на официальном сайте Общества, от Друзей/коллег/знакомых/родственников, а так же из Других источников. Данные приведены в табл. 4-5.

**Таблица 4. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.10.2020 по 31.10.2020.**

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП

ЦОП Барнаул			
1	На сайте Россети Сибирь	6	26,1
2	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	5	21,7
3	Другое	5	21,7
4	Энергосбытовые компании	4	17,4
5	РЭС/ПО	3	13,0
	<b>Итого</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

**Таблица 5. Категория «Другое», из которой была получена информация о едином номере контакт-центра Россети Сибирь**

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, опрошенных по данному подразделению и указавших «другое»
<b>ЦОП Барнаул</b>		
Бесплатный электронный справочник ДубльГИС (2ГИС)	1	20
В договоре на технологическое присоединение был написан номер телефона	1	20
Google	1	20
Из договора ТП	1	20
Интернет	1	20
<b>Итого</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 1 замечание, вызвавшее недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 6.

**Таблица 6. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020.**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
<b>ЦОП Барнаул</b>			
1	Скорость исполнения запроса	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ</b>		<b>1</b>	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с продолжительностью ожидания ответа оператора.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 7.

**Таблица 7. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	<b>ЦОП Барнаул</b>	

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1.1	Скорость исполнения запроса	<i>Пришлось немного подождать, пока предоставят информацию по моему вопросу (уточняли в профильном подразделении)</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 3 респондентами, что составляет 13,04 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 4 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 8.

**Таблица 8. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
<b>ЦОП Барнаул</b>			
1	Положительный отзыв/благодарность	4	17,40
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>		<b>4</b>	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с положительными отзывами и благодарностью в адрес работы контакт-центра. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 9.

**Таблица 9. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
<b>ЦОП Барнаул</b>		
1		
1.1	Положительный отзыв/Благодарность	Продолжать работать также хорошо
		Благодарю операторов за отзывчивость
		Благодаря обращению на «горячую линию», было возобновлено электроснабжение моего жилого дома
		Спасибо за Вашу работу! Всегда оперативно получаю необходимую информацию.

## РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020 уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 22 балла из 25,24 возможных, или 87% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» в период 01.09.2019 по 31.09.2019 уровень удовлетворенности составил 22 баллов из 25,24 возможных, или 87% от возможного максимума.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами за такие компоненты услуги как дружелюбность оператора (2 балла из 2 возможных) и достаточность предоставленной оператором информации (1,83 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (1,43 баллов).

Замечания потребителей в касались скорости исполнения запроса, наибольшая доля предложений, высказанных потребителями, связана с положительными отзывами, благодарностью в адрес работы контакт-центра.

На основании замечаний, высказанных респондентами в рамках текущего отчета разработаны корректирующие мероприятия, направленные на улучшение качества обслуживания по телефону и повышения удовлетворённости потребителей, информация представлена в табл.12

**Таблица 10. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»**

№ п/п	Тематика замечаний/предложений	Содержание замечаний/предложений	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Скорость исполнения запроса	<i>Пришлось немного подождать, пока предоставят информацию по моему вопросу (уточняли в профильном подразделении)</i>	Время постобработки вызова не превысило требований утвержденных СО 5.097/0 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение», разработка корректирующих мероприятий не требуется.	Не требуется

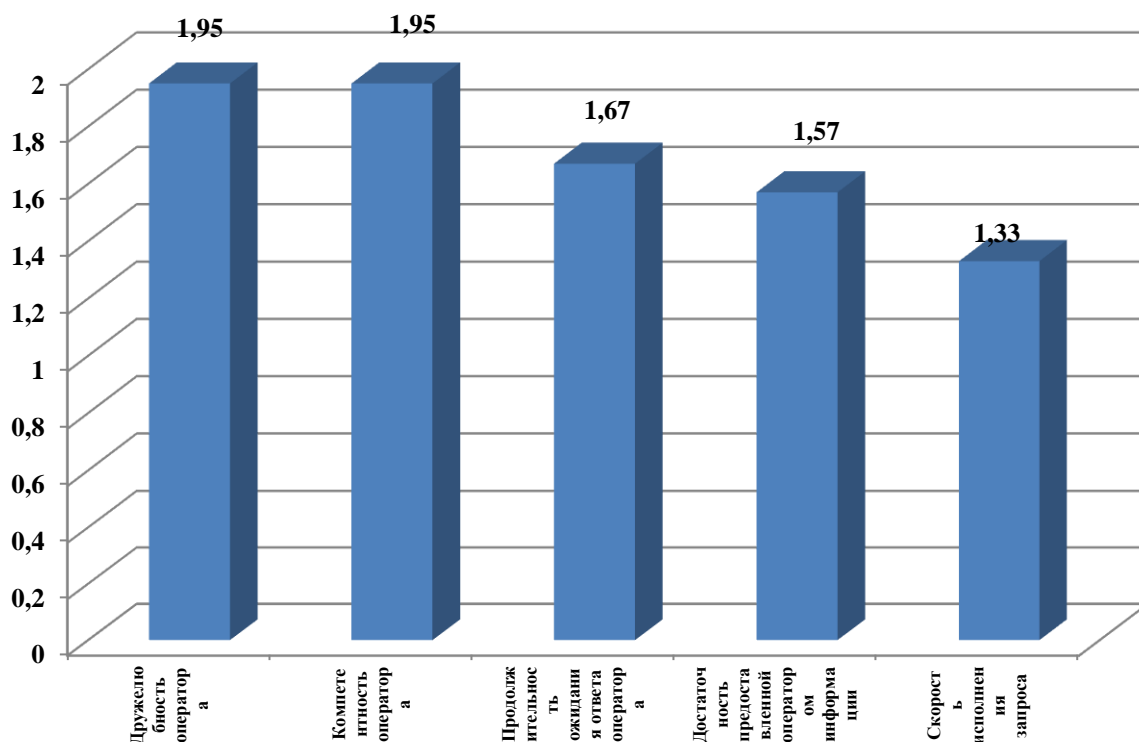
#### 4. Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Бурятэнерго» представлены на рис. 3, в табл. 11.

**Таблица 11. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020\*. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	5	17	0	4,8	0	19	76,2	1,67
2	Скорость исполнения запроса	0	2	0	9	12	0	9,5	0	38,1	52,4	1,33
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,8</b>	<b>95,2</b>	<b>1,95</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,8</b>	<b>95,2</b>	<b>1,95</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42,9</b>	<b>57,1</b>	<b>1,57</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги



**Рисунок 3. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»**

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Бурятэнерго» за «Дружелюбность оператора» (1,95 балла из 2 возможных), «Компетентность оператора» (1,95 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Скорость исполнения запроса» (1,33 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 12.

**Таблица 12. Негативные оценки компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»\***

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	<b>Скорость исполнения запроса</b>	0	2	0,0	8,7
	ЦОП Улан-Удэ	0	2	0	8,7
2	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	0	1	0,0	4,3
	ЦОП Улан-Удэ	0	1	0	4,3

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компоненту «Скорость исполнения запроса» (2 шт.) и «Достаточность предоставленной оператором информации» - 1 оценка. При этом наибольшее количество оценок «Плохо» было поставлено респондентами ЦОП Улан-Удэ – всего 3 негативные оценки.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством обслуживания по телефону. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума. Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явилась информация, полученная «На сайте Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 13-14.

**Таблица 13. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
<b>ЦОП Улан-Удэ</b>			
1	На сайте Россети Сибирь	10	43,5
2	От друзей/коллег/знакомых/родственников	7	30,4
3	Другое	3	13,0
4	РЭС/ПО	2	8,7
5	Энергосбытовая компания	1	4,3
	<b>Итого</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

**Таблица 14. Категория «Другое», из которой была получена информация о едином номере контакт-центра Россети Сибирь**

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, опрошенных по данному подразделению и указавших «другое»
<b>ЦОП Улан-Удэ</b>		
Номер телефона был указан в договоре ТП	1	33
Справочник Дубль Гис	2	67
<b>Итого</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентом было указано 1 замечание, вызвавшее недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 15.

**Таблица 15. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
<b>1</b>	<b>ЦОП Улан-Удэ</b>		
	Достаточность предоставленной оператором информации	1	4,3
	<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ</b>	<b>1</b>	

Таким образом, претензии и замечания, высказанные потребителями, связаны с достаточностью предоставленной оператором информации.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 16.

**Таблица 16. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
<b>ЦОП Улан-Удэ</b>		
1	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Не предоставили информацию о сроках фактического подключения моего объекта.</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,6% от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 2 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 17.

**Таблица 17. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
<b>ЦОП Улан-Удэ</b>			
1	Скорость исполнения запроса	2	8,6
2	Информирование потребителей	1	4,3
3	Достаточность предоставленной оператором информации	1	4,3
4	Прочее	1	4,3
5	Положительный отзыв/благодарность	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>		<b>6</b>	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана со скоростью исполнения запроса.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 18.

**Таблица 18. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
<b>ЦОП Улан-Удэ</b>		
1	Информирование потребителей	<i>Хотелось бы получать информацию об отключениях электроэнергии в автоматическом режиме, не дожидаясь ответа оператора.</i>
2	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Предоставлять более точную информацию по отключению электрической энергии (место повреждения, точные сроки восстановления)</i>
3	Скорость исполнения запроса	<i>Хотелось бы, чтобы предоставляли сразу время когда подключат э/э</i>
		<i>Пожелание, чтобы требуемая информация предоставлялась более оперативно</i>
4	Прочее	<i>Хочу пожелать, чтобы отключения э/э были как можно реже.</i>
5	Пожелания успехов в работе	<i>Пожелания успехов в работе!</i>

## РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020г., уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Бурятэнерго» в период с 01.09.2019 по 31.09.2019, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 20 баллов или 79% от возможного максимума.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами за такие компоненты услуги как «Дружелюбность оператора» (1,95 балла из 2 возможных), «Компетентность оператора» (1,95 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Скорость исполнения запроса» (1,33 балла). Замечания и предложения потребителей в основном касались достаточности предоставленной оператором информации, скорости исполнения запроса, информирования, также респонденты оставили пожелания успехов в работе.

На основании замечаний, высказанных респондентами в рамках текущего отчета разработаны корректирующие мероприятия, направленные на улучшение качества обслуживания по телефону и повышения удовлетворённости потребителей, информация представлена в табл.19

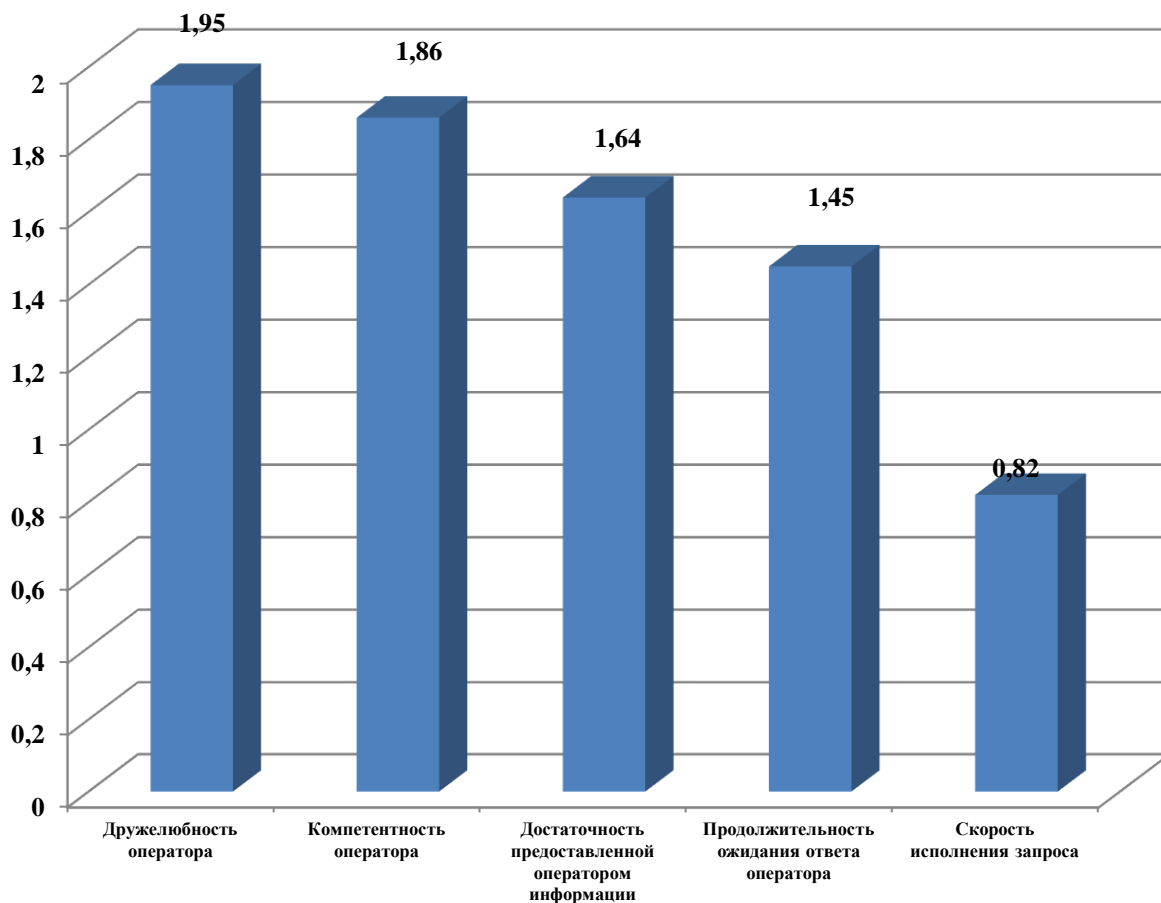
**Таблица 19. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.10.2020г по 31.10.2020г филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»**

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Не предоставили информацию о сроках фактического подключения</i>	Разработан скрипт-сценарий, по которому оператор при отсутствии информации в программных комплексах запрашивает информацию в структурных подразделениях филиалов/обществ под управлением для предоставления ответа клиенту. Персонал управления заочного обслуживания клиентов ознакомлен	Не требуется
		<i>Предоставлять более точную информацию по отключению электрической энергии (место повреждения, точные сроки восстановления)</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. При технологическом нарушении, до момента определения причины ограничения электроснабжения, оператор контакт-центра предоставляет информацию об ориентировочном времени восстановления электроснабжения, полученную от ОТУ с использованием формулировок	Не требуется

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
			утвержденного пресс-релиза	
2	Скорость исполнения запроса	<i>Хотелось бы, чтобы предоставляли сразу время когда подключат э/э</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. При технологическом нарушении, до момента определения причины ограничения электроснабжения, оператор контакт-центра предоставляет информацию об ориентировочном времени восстановления электроснабжения, полученную от ОТУ с использованием формулировок утвержденного пресс-релиза	Не требуется
		<i>Пожелание, чтобы требуемая информация предоставлялась более оперативно</i>	Время постобработки вызова не превысило требований утвержденных СО 5.097/0 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение», разработка корректирующих мероприятий не требуется.	Не требуется
3	Информирование потребителей	<i>Хотелось бы получать информацию об отключениях электроэнергии в автоматическом режиме, не дожидаясь ответа оператора.</i>	Автоинформирование об отключении электроэнергии осуществляется посредством IVR-системы	Не требуется

## 5. Результаты опроса для филиала «ГАЭС»

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «ГАЭС» представлены на рис. 4, в табл. 20.



**Рисунок 4. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»**

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «ГАЭС» за дружелюбность оператора (по 1,95 балла из 2 возможных) и компетентность (по 1,86 балла из 2 возможных).

Самая низкая оценка получена филиалом за скорость исполнения запроса (0,82 балла).

**Таблица 20. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020г по 31.10.2020г \*. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	1	1	0	5	15	4,5	4,5	0	22,7	68,2	1,45
2	Скорость исполнения запроса	3	3	0	5	11	13,6	13,6	0	22,7	50	0,82
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,5</b>	<b>95,5</b>	<b>1,95</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13,6</b>	<b>86,4</b>	<b>1,86</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>4,5</b>	<b>0</b>	<b>22,7</b>	<b>72,7</b>	<b>1,64</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 21.

**Таблица 21. Негативные оценки компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»\***

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	Продолжительность ожидания ответа	3	3	13,6	13,6
	ЦОП Майма	3	3	13,6	13,6
2	Скорость исполнения запроса	1	1	4,5	4,5
	ЦОП Майма	1	1	4,5	4,5
3	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	0	1	0,0	4,5
	ЦОП Майма	0	1	0,0	4,5

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «продолжительность ожидания ответа оператора» (по 3 шт. и 3 шт. соответственно).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством обслуживания по телефону. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС» качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явился сайт ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 22-23.

**Таблица 22. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.10.2020г по 31.10.2020г**

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
<b>ЦОП Майма</b>			
1	На сайте Россети	10	45,5
2	От друзей/коллег/знакомых/родственников	8	36,4
3	Другое	2	9,1
4	ЦОК	2	9,1
	<b>Итого</b>	<b>22</b>	

**Таблица 23. Категория «Другое», из которой была получена информация о едином номере контакт-центра Россети Сибирь**

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, опрошенных по данному подразделению и указавших «другое»

ЦОП Майма		
В сети интернет через поисковую систему	1	50
Номер телефона написан в договоре на технологическое присоединение	1	50
<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 3 респондентами, что составляет 18,1 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 4 замечания, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 24.

**Таблица 24. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
<b>1</b>	<b>ЦОП Майма</b>		
1	Замечания по технологическому присоединению	2	9,1
2	Информирование потребителей	1	4,5
3	Прочее	1	4,5
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ</b>		<b>4</b>	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с продолжительностью ожидания ответа оператора.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 256.

**Таблица 25. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
<b>1</b>	<b>ЦОП Майма</b>	
1	Замечания по технологическому присоединению	<i>Долго ждал подключения электроэнергии Не устроил срок исполнения мероприятий по договору ТП (6 месяцев ждать слишком долго)</i>
2	Информирование потребителей	<i>Не проинформировали заранее об отключении электроэнергии</i>
3	Прочее	<i>Слишком много звонков на разные телефоны и в разные инстанции приходится совершить, чтобы по итогу получить нужный результат</i>

Предложения были высказаны тремя респондентами, что составляет 13,6% от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 3 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 26.

**Таблица 26. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
<b>ЦОП гМайма</b>			

ЦОП			
№ п/п	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
1	Положительный отзыв/благодарность	2	9,10
2	Пожелания успехов в работе	1	4,50
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>		<b>3</b>	<b>13,6</b>

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана положительными отзывами/благодарностями. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 27.

**Таблица 27. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

ЦОП			
№ п/п	Тематика предложений	Содержание предложений	
<b>ЦОП Майма</b>			
1	Положительный отзыв/Благодарность	<i>Благодарим за работу!</i> <i>Операторы молодцы, всегда стараются помочь!</i>	
2	Пожелания успехов в работе	<i>Конечно успехов вам в вашей работе!</i>	

### РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «ГАЭС» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных, или 83% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «ГАЭС» в период с 01.09.2019 по 30.09.2019, уровень удовлетворенности для филиала «Россети Сибирь» - «ГАЭС» составил 21 балл или 83%.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «ГАЭС» за дружелюбность оператора (по 1,95 балла из 2 возможных) и компетентность (по 1,86 балла из 2 возможных).

Самая низкая оценка получена филиалом за скорость исполнения запроса (0,82 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались вопросов технологического присоединения, а также положительных отзывов/благодарностей за работу.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 28.

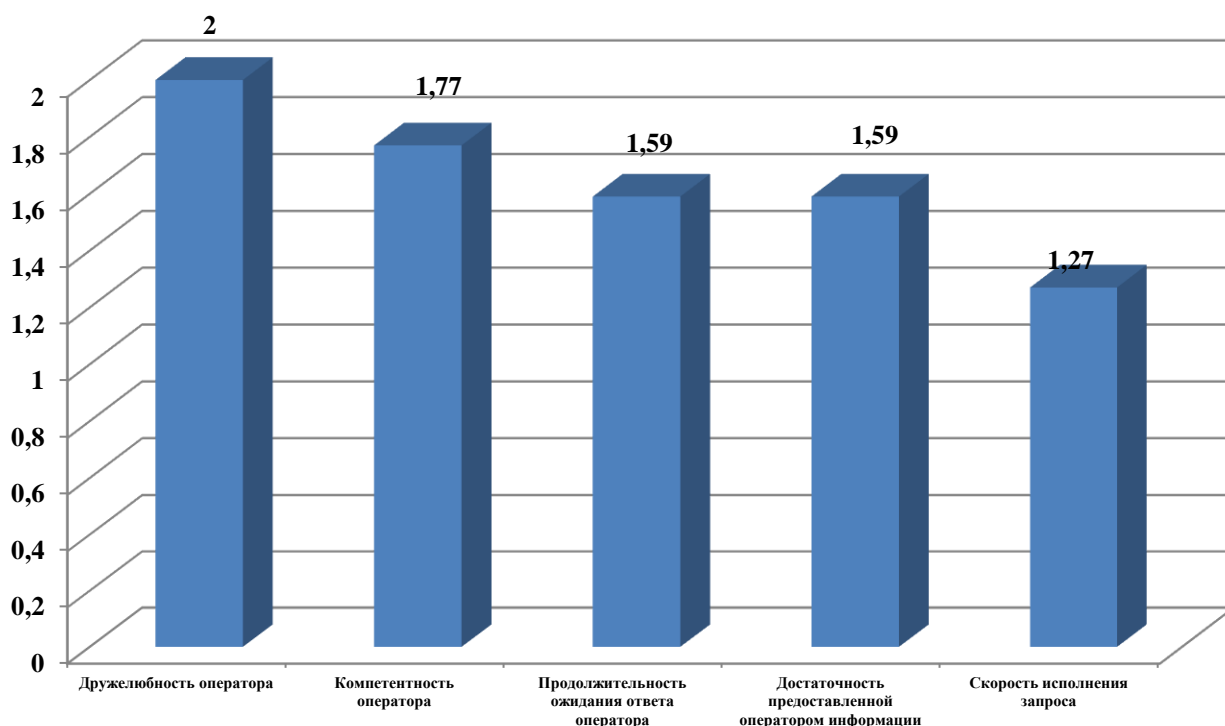
**Таблица 28. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.10.2020 по 31.10.2020. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»**

№ п/п	Тематика предложений/з замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Замечания и предложения по технологическом у присоединению	<i>Долго ждал подключения электроэнергии</i> <i>Не устроил срок исполнения мероприятий по договору ТП (6 месяцев ждать слишком долго)</i>	Вне компетенции единого контакт-центра	ОРД не требуется
2	Информирование потребителей	<i>Не проинформировали заранее об отключении электроэнергии</i>	Информация о плановых отключениях	ОРД не требуется

№ п/п	Тематика предложений/з замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
			предоставлена на сайте Общества	
3	Прочее	<i>Слишком много звонков на разные телефоны и в разные инстанции приходится совершить, чтобы по итогу получить нужный результат</i>	Вне компетенции единого контакт-центра	ОРД не требуется

## 6. Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго»

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Красноярскэнерго» представлены на рис. 5, в табл. 29.



**Рисунок 5. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»**

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Красноярскэнерго» за дружелюбность оператора (1,95 балла из 2 возможных), компетентность оператора (1,86 балла из 2 возможных), и продолжительность ожидания ответа оператора (1,64 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (0,82 балла).

**Таблица 29. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020 года \*. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	1	0	5	16	0	4,5	0	22,7	72,7	1,64
2	Скорость исполнения запроса	3	3	0	5	11	13,6	13,6	0	22,7	50	0,82
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,5</b>	<b>95,5</b>	<b>1,95</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13,6</b>	<b>86,4</b>	<b>1,86</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>0</b>	<b>22,7</b>	<b>68,2</b>	<b>1,45</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 30.

**Таблица 30. Негативные оценки компонентов обслуживания по телефону. 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)
ЦОП Красноярск					
1	Скорость исполнения запроса	0	2	0	8,7
2	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4,3</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компонентам «Скорость исполнения запроса» (2 шт.) и «Достаточность предоставленной оператором информации» (1 шт.).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством обслуживания по телефону. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 20 баллов из 25,24 возможных или 79% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явилась информация, полученная в ЦОП г. Красноярск. Данные приведены в табл. 31-32.

**Таблица 31. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
1	ЦОП	8	34,7
2	Сайт Россети Сибирь	5	21,7
3	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	5	21,7
4	Другое	4	17,4
5	Энергосбытовые компании	1	4,3
	<b>Итого</b>	<b>23</b>	

**Таблица 32. Категория «Другое», из которой была получена информация о едином номере контакт-центра Россети Сибирь**

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, опрошенных по данному подразделению и указавших «другое»
Не помнит	2	8,7

В интернете через поисковую службу	1	4,3
Справочник Дубль-ГИС	1	4,3
<b>Итого</b>	<b>4</b>	

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 5 респондентами, что составляет 22% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 6 замечаний, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 33.

**Таблица 33. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
ЦОП Красноярск			
1	Достаточность предоставленной оператором информации	4	17,3
3	Замечания по технологическому присоединению	2	8,7
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ</b>		<b>6</b>	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с достаточностью предоставления оператором информации.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 34.

**Таблица 34. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Информации было недостаточно по готовности документов ТП</i>
		<i>Не сказали точный срок исполнения актов по ТП</i>
		<i>Недоволен тем, что информация, предоставляемая операторами, на его взгляд, недостаточна, т.к. у них нет информации когда (какого числа) придет инспектор, когда подготовят акты.</i>
		<i>Недоволен тем, что у операторов неполный доступ к данным по подготовке документов о расторжении договоров на ТП</i>
2	Замечания по технологическому присоединению	<i>Не устраивает долгая подготовка документов на ТП (актов)</i>
		<i>Недоволен долгой подготовкой актов</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 8 респондентами, что составляет 34,7 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 10 предложений. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 35.

**Таблица 35. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	Тематика предложений	ЦОП	
		Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
ЦОП Красноярск			
1	Положительный отзыв/Благодарность	7	30,7
2	Предложения по технологическому присоединению	2	8,7
3	Информирование потребителей	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>		<b>10</b>	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с продолжительностью ожидания ответа оператора и положительными отзывами, благодарностями в адрес работы операторов контакт-центра.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 36.

**Таблица 36. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	Тематика предложений	ЦОП	
		Содержание предложений	
1	Положительные отзывы/благодарность	<i>В обслуживании по телефону все хорошо, все устраивает</i>	
		<i>Все хорошо, все объясняют, но бывает</i>	
		<i>Все хорошо, все устраивает</i>	
		<i>Все хорошо, обслуживанием осталась довольна, на все вопросы ответили быстро, вежливо и грамотно</i>	
		<i>Положительный отзыв. Девочки-операторы молодцы</i>	
		<i>При обращении на горячую линию все устроило, обслуживанием довольна</i>	
		<i>Спасибо за работу</i>	
2	Предложения по технологическому присоединению	<i>Пожелание ускорить подготовку документов (Актов)</i>	
		<i>Пожелание, чтобы телефонные операторы могли влиять на исполнителей, занимающихся подготовкой актов, ставили им сроки исполнения, например 2 дня</i>	
3	Информирование потребителей	<i>Оповещать потребителей о готовности документов в срок</i>	

### РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 20 баллов из 25,24 возможных, или 79% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Красноярскэнерго» в период с 01.09.2019 по 31.09.2019, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 19 баллов из 25,24 возможных, или 75% от возможного максимума.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Красноярскэнерго» за дружелюбность оператора (1,95 балла из 2 возможных, компетентность оператора (1,86 балла из 2 возможных), и продолжительность ожидания ответа оператора (1,64 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (0,82 балла). Замечания и предложения потребителей в основном касались достаточности информации предоставленной оператором, технологического присоединения и положительными отзывами, благодарностями в адрес работы операторов контакт-центра.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 37.

**Таблица 37. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.10.2020 по 31.10.2020 Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»**

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Достаточность предоставленной оператором информации	<p><i>Информации было недостаточно по готовности документов ТП</i></p> <p><i>Не сказали точный срок исполнения актов по ТП</i></p> <p><i>Недоволен тем, что информация, предоставляемая операторами, на его взгляд, недостаточна, т.к. у них нет информации когда (какого числа) придет инспектор, когда подготовят акты.</i></p> <p><i>Недоволен тем, что у операторов неполный доступ к данным по подготовке документов о расторжении договоров на ТП</i></p>	<p>Проведение не целесообразно. Потребителю предоставляется информация о порядке выполнения мероприятий со стороны заявителя предусмотренными ТУ, в соответствии с правилами осуществления ТП, установленными Законодательством РФ, а также данных, внесенных в программные комплексы и скрипты оператора единого контакт-центра.</p>	ОРД не требуется
2	Замечания по технологическому присоединению	<p><i>Не устраивает долгая подготовка документов на ТП (актов)</i></p> <p><i>Недоволен долгой подготовкой актов</i></p>	Вне компетенции единого контакт-центра.	ОРД не требуется

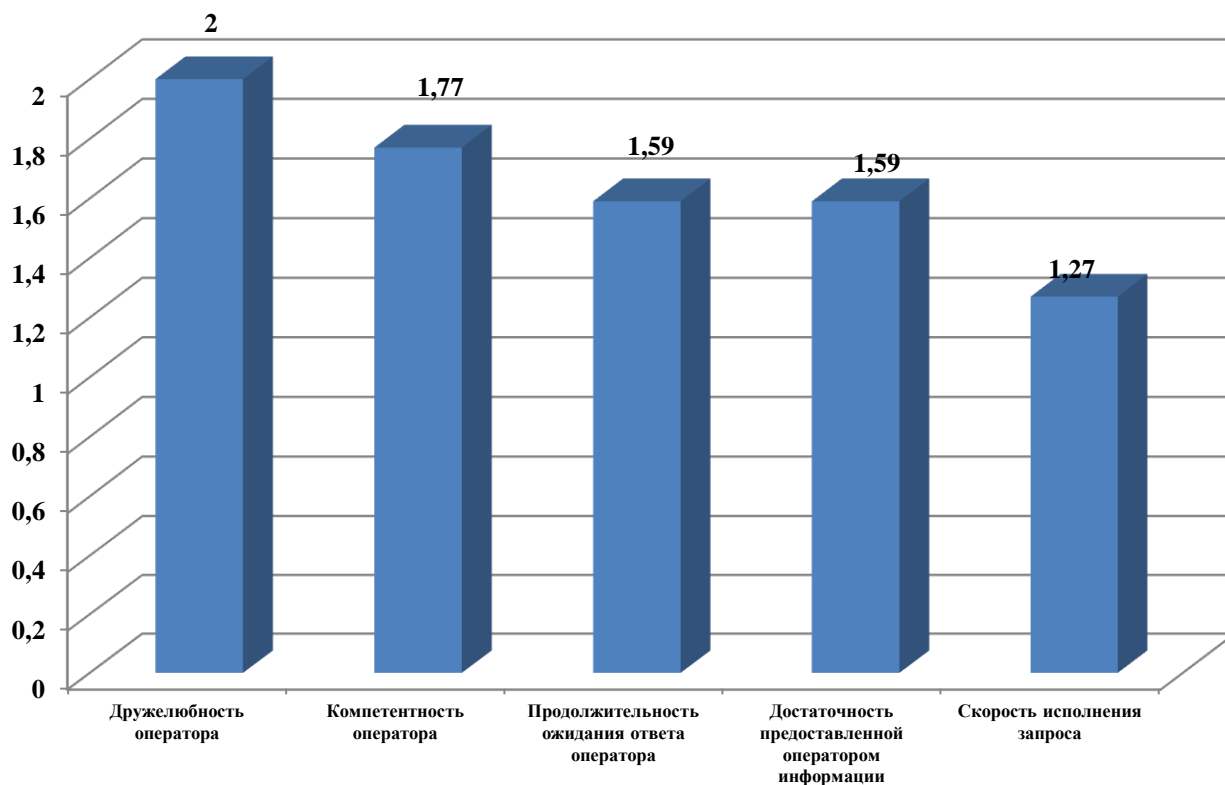
## 7. Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго-РЭС»

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Кузбассэнерго-РЭС» представлены в табл. 38, на рис. 6.

**Таблица 38. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	9	14	0	0	0	40,9	59,1	1,59
2	Скорость исполнения запроса	0	1	0	14	8	0	4,5	0	59,1	36,4	1,27
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>2</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22,7</b>	<b>77,3</b>	<b>1,77</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40,9</b>	<b>59,1</b>	<b>1,59</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги



**Рисунок 6. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»**

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Кузбассэнерго-РЭС» за Дружелюбность оператора (2 балла из 2 возможных), и компетентность оператора (1,77 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (1,27 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 39.

**Таблица 39. Негативные оценки компонентов обслуживания по телефону. 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	Скорость исполнения запроса	0	1	0,0	4,3
	ЦОП Кемерово	0	1	0	4,3

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «скорость исполнения запроса» (по 0 шт. и 1 шт. соответственно).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством обслуживания по телефону. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явилась информация, полученная от друзей/коллег/знакомых/родственников. Данные приведены в табл. 40-41.

**Таблица 40. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
<b>1</b>	<b>ЦОП Кемерово</b>		
1.1	От друзей/коллег/знакомых/родственников	10	43,4
1.2	ЦОК	4	17,4
1.3	На сайте Россети	3	13
1.4	Энергосбытовая компания	3	13
1.5	Другое	2	8,7
1.6	РЭС/ПО	1	4,3
	<b>Итого</b>	<b>23</b>	

**Таблица 41. Категория «Другое», из которой была получена информация о едином номере контакт-центра Россети Сибирь**

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, опрошенных по данному подразделению и указавших «другое»
<b>ЦОП Кемерово</b>		
Интернет	1	50
Электронный справочник с картами городов «2 ГИС»	1	50
<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 3 респондентами, что составляет 13 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 3 замечания, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 42.

**Таблица 42. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	<b>ЦОП</b>		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
<b>1</b>	<b>ЦОП Кемерово</b>		
1	Скорость исполнения запроса	2	8,7
2	Достаточность предоставленной оператором информации	1	4,3
	<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ</b>	<b>3</b>	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со скоростью исполнения запроса.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 43.

**Таблица 43. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
<b>1</b>	<b>ЦОП Кемерово</b>	
1	Скорость исполнения запроса	<i>Пришлось долго ждать исходящего звонка оператора Время предоставления требуемой информации затянулось, так как уточняли время восстановления электроэнергии</i>
2	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Предоставленной информации было недостаточно</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 44.

**Таблица 44. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	Тематика предложений	ЦОП	
		Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
<b>1</b>	<b>ЦОП Кемерово</b>		
1	Положительный отзыв/благодарность	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>		<b>1</b>	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с положительными отзывами и благодарностью в адрес работы контакт-центра.

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 45.

**Таблица 45. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
<b>1</b>	<b>ЦОП Кемерово</b>	
1	Положительный отзыв/благодарность	<i>Осталась довольна работой оператора!</i>

## РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго-РЭС» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 21 баллов из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Кузбассэнерго-РЭС» в период с 01.09.2019 по 30.09.2019 уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 21 баллов или 83%.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Кузбассэнерго-РЭС» за Дружелюбность оператора (2 балла из 2 возможных), и компетентность оператора (1,77 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (1,27 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались скорости исполнения запроса. Респондентами также были оставлены положительные отзывы и благодарности в отношении работы операторов контакт-центра.

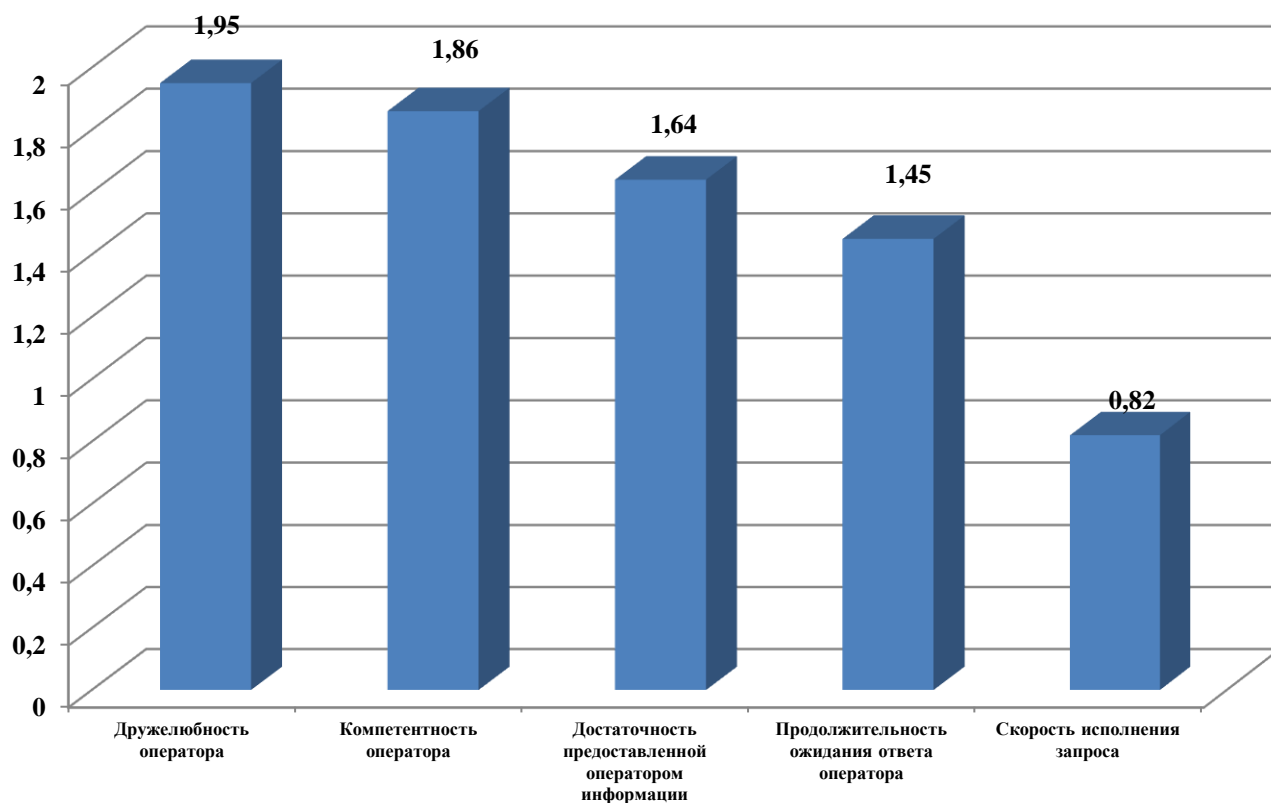
По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 46.

**Таблица 46. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.10.2020 по 31.10.2020. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»**

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
<b>ЦОП. Кемерово</b>				
1	Скорость исполнения запроса	<i>Пришлось долго ждать исходящего звонка оператора</i> <i>Время предоставления требуемой информации затянулось, так как уточняли время восстановления электроэнергии</i>	Обработка входящих вызовов соответствует СО 5.097/0 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение»	ОРД не требуется
2	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Предоставленной информации было недостаточно</i>	Проведение не целесообразно. Потребителю предоставляется информация согласно данных, внесенных в программные комплексы и скрипты оператора единого контакт-центра.	ОРД не требуется

## 8. Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Омскэнерго» представлены на рис. 7, в табл. 47.



**Рисунок 7. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»**

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Омскэнерго» за дружелюбность оператора (по 1,95 балла из 2 возможных) и компетентность (по 1,95 балла из 2 возможных).

Самая низкая оценка получена филиалом за скорость исполнения запроса (1,33 балла).

**Таблица 47. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020\*. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	1	0	4	16	0	4,8	0	19	76,2	1,67
2	Скорость исполнения запроса	0	2	0	8	11	0	9,5	0	38,1	52,4	1,33
<b>3</b>	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,8</b>	<b>95,2</b>	<b>1,95</b>
<b>4</b>	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,8</b>	<b>95,2</b>	<b>1,95</b>
<b>5</b>	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42,9</b>	<b>57,1</b>	<b>1,57</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 48.

**Таблица 48. Негативные оценки компонентов обслуживания по телефону. 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)
2	Скорость исполнения запроса	0	2	0	4,3
	ЦОП Омск (ул. Жукова)	0	2	0	4,3
3	Достаточность предоставленной оператором информации	0	1	0,0	8,7
	ЦОП Омск (ул. Жукова)	0	1	0,0	8,7

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компонентам скорость исполнения запроса и достаточность предоставленной оператором информации (по 2 шт. и 1 шт. соответственно).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством обслуживания по телефону. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явился Центр обслуживания потребителей.

Данные приведены в табл. 49-50.

**Таблица 49. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
<b>ЦОП г.Омск (ул. Жукова)</b>			
1	ЦОК	10	43,4
2	На сайте Россети Сибирь	9	39,1
3	От друзей/коллег/знакомых/родственников	3	13,0
4	Другое	1	4,3
	<b>Итого</b>	<b>23</b>	

**Таблица 50. Категория «Другое», из которой была получена информация о едином номере контакт-центра Россети Сибирь**

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, опрошенных по данному подразделению и указавших «другое»
<b>ЦОП г.Омск (ул. Жукова)</b>		

Поисковый сервис сети Интернет	1	100
<b>Итого</b>	<b>1</b>	

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 3 респондентами, что составляет 13 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 3 замечания, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 51.

**Таблица 51. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
<b>1</b>	<b>ЦОП г.Омск (ул. Жукова)</b>		
1	Скорость исполнения запроса	1	4,3
2	Достаточность предоставленной оператором информации	1	4,3
3	Информирование потребителей	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ</b>		<b>3</b>	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со скоростью исполнения запроса, достаточностью предоставленной оператором информации и информированием потребителей.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 52.

**Таблица 52. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
<b>1</b>	<b>ЦОП г.Омск (ул. Жукова)</b>	
1	Скорость исполнения запроса	<i>Ждал уточнения времени восстановления электроэнергии около 10 мин, за это время может разрядиться телефон</i>
2	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Когда обращался в прошлый раз оператор не смог предоставить всю требуемую информацию об отключении, какой фидер и причину</i>
4	Информирование потребителей	<i>Не проинформировали заранее об отключении электроэнергии</i>

Предложения были высказаны тремя респондентами, что составляет 13% от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 3 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 53.

**Таблица 53. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
	<b>ЦОП г.Омск (ул. Жукова)</b>		

№ п/п	Тематика предложений	ЦОП	
		Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
1	Положительный отзыв/благодарность	2	8,7
2	Пожелания успехов в работе	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>		<b>3</b>	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана положительными отзывами/благодарностями. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 54.

**Таблица 54. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
<b>ЦОП г.Омск (ул. Жукова)</b>		
1	Положительный отзыв/Благодарность	<i>Положительный отзыв о работе оператора, не было необходимости долго ждать пока ответят, записали номер, уточнили информацию у диспетчера и перезвонили, предоставив всю необходимую информацию Благодарим за вашу работу!</i>
2	Пожелания успехов в работе	<i>Успехов вам и терпения!</i>

### РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных, или 83% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Омскэнерго» в период с 01.09.2019 по 31.09.2019, уровень удовлетворенности для филиала «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» составил 20 баллов или 79%.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Омскэнерго» за дружелюбность оператора (по 1,95 балла из 2 возможных) и компетентность (по 1,95 балла из 2 возможных).

Самая низкая оценка получена филиалом за скорость исполнения запроса (1,33 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались скорости исполнения запроса, достаточности предоставленной оператором информации и информированием потребителей.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 55.

**Таблица 55. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.10.2020 по 31.10.2020. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»**

№ п/п	Тематика предложений/з замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
-------	----------------------------------	----------------------------------	--	---

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Скорость исполнения запроса	<i>Ждал ответного звонка с уточнением времени восстановления электроэнергии около 10 мин, за это время может разрядиться телефон</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. Вне компетенции единого контакт-центра	ОРД не требуется
2	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Когда обращался в прошлый раз оператор не смог предоставить всю требуемую информацию об отключении, какой фидер и причину</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. При технологическом нарушении, до момента определения причины ограничения электроснабжения, оператор контакт-центра предоставляет информацию об ориентировочном времени восстановления электроснабжения, полученную от ОТУ с использованием формулировок утвержденного пресс-релиза	ОРД не требуется
3	Информирование потребителей	<i>Не проинформировали заранее об отключении электроэнергии</i>	Информация о плановых отключениях предоставлена на сайте Общества	ОРД не требуется

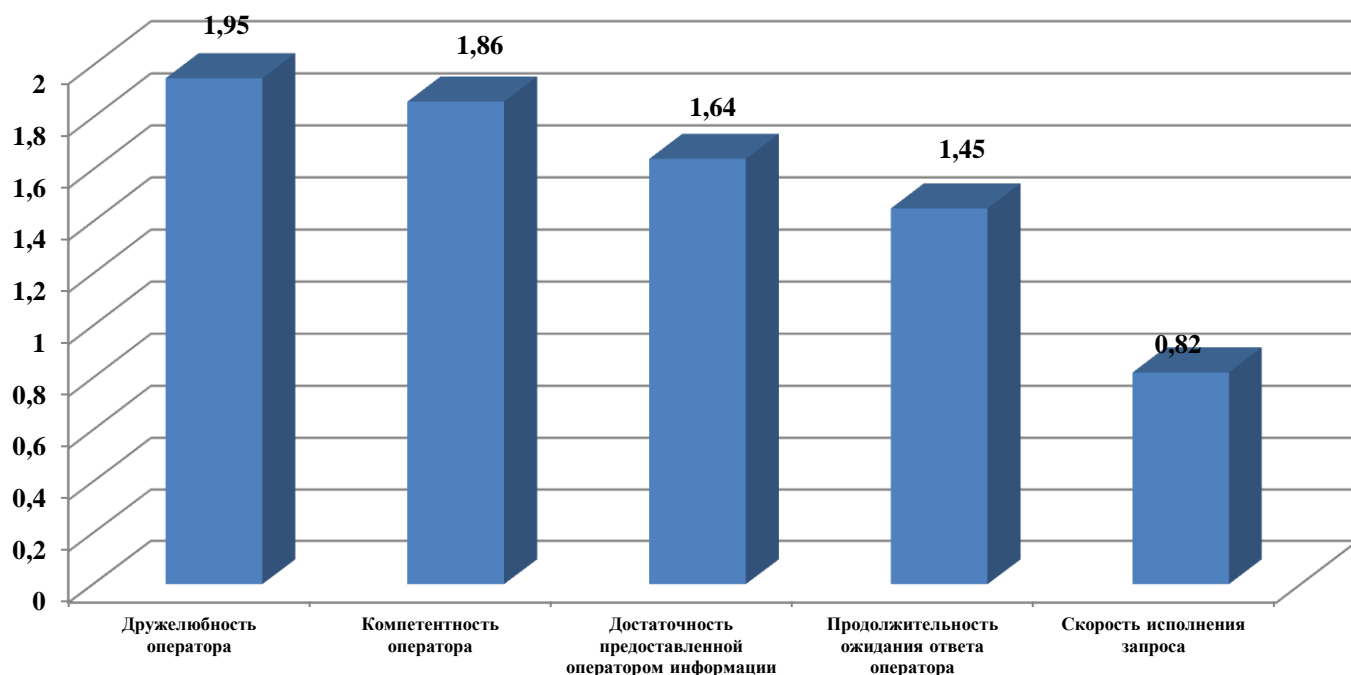
## 9. Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Хакасэнерго» представлены на рис. 8, в табл. 56.

**Таблица 56. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020\*. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	8	15	0	0	0	31,8	68,2	1,68
2	Скорость исполнения запроса	0	4	0	9	10	0	18,2	0	40,9	40,9	1,05
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,5</b>	<b>95,5</b>	<b>1,95</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,2</b>	<b>81,8</b>	<b>1,82</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40,9</b>	<b>59,1</b>	<b>1,59</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги



**Рисунок 8. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»**

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Хакасэнерго» за дружелюбность оператора и компетентность оператора (1,95 балла из 2 возможных и 1,82 балла из 2 возможных соответственно).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (1,05 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 57.

**Таблица 57. Негативные оценки компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»\***

п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.		В % к общему количеству оценок компонента	
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)
ЦОП Абакан					
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	0
2	Скорость исполнения запроса	0	4	0	17,4
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компоненту скорость исполнения запроса (4 шт).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством обслуживания по телефону. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 21 баллов из 25,24 возможных или 83 % от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явилась категория «На сайте Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 58.

**Таблица 58. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОК
ЦОП Абакан			
1	Сайт Россети Сибирь	7	30,4
2	ЦОП	4	17,4
3	Другое	4	17,4
4	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	4	13
5	Энергосбытовые компании	2	8,7
6	РЭС/ПО	2	8,7
	<b>Итого</b>	<b>23</b>	

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство.

Претензии и замечания были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,7 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 59.

**Таблица 59. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу высказанных претензий/замечаний
ЦОП Абакана			
1	Скорость исполнения запроса	2	8,7
	<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ</b>	<b>2</b>	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со скоростью исполнения запроса.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 60.

**Таблица 60. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
ЦОП Абакана		
1	Скорость исполнения запроса	<i>Ответили, что бригаду отправили, а электричество</i>

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
		<i>восстановили только через 2 часа</i>
		<i>Сказали, что передадут обращение в профильное подразделение, ответ на свой вопрос получил только к концу дня</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,5 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было указано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 61.

**Таблица 61. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений
<b>ЦОП Абакана</b>			
1	Продолжительность ответа	1	4,50
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>		1	4,5

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с продолжительностью ответа. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 62.

**Таблица 62. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	Тематика предложений	Содержание предложений
<b>ЦОК Абакана</b>		
1	Продолжительность ответа	<i>Хотелось бы меньше времени ожидать ответа на свой вопрос</i>

## РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала ПАО «РОССЕТИ Сибирь» - «Хакасэнерго» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020г., уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 21 баллов из 25,24 возможных, или 83 % от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Хакасэнерго» в период с 01.09.2019 по 31.09.2019г., уровень удовлетворенности составил 21 балл из 25,24 возможных или 83 % от возможного максимума.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Хакасэнерго» за дружелюбность оператора и компетентность оператора (1,95 балла из 2 возможных и 1,82 балла из 2 возможных соответственно).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (1,05 балла из 2 возможных).

Замечания и предложения потребителей касались скорости исполнения запроса.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 63.

**Таблица 63. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.10.2020 по 31.10.2020. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»**

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Скорость исполнения запроса	<i>Ответили, что бригаду отправили, а электричество восстановили только через 2 часа</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. При технологическом нарушении, до момента определения причины ограничения электроснабжения, оператор контакт-центра предоставляет информацию об ориентировочном времени восстановления электроснабжения, полученную от ОТУ с использованием формулировок утвержденного пресс-релиза	ОРД не требуется
		<i>Сказали, что передадут обращение в профильное подразделение, ответ на свой вопрос получил только к концу дня</i>	Время обработки входящих вызовов соответствует СО 5.097/0 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение»	ОРД не требуется

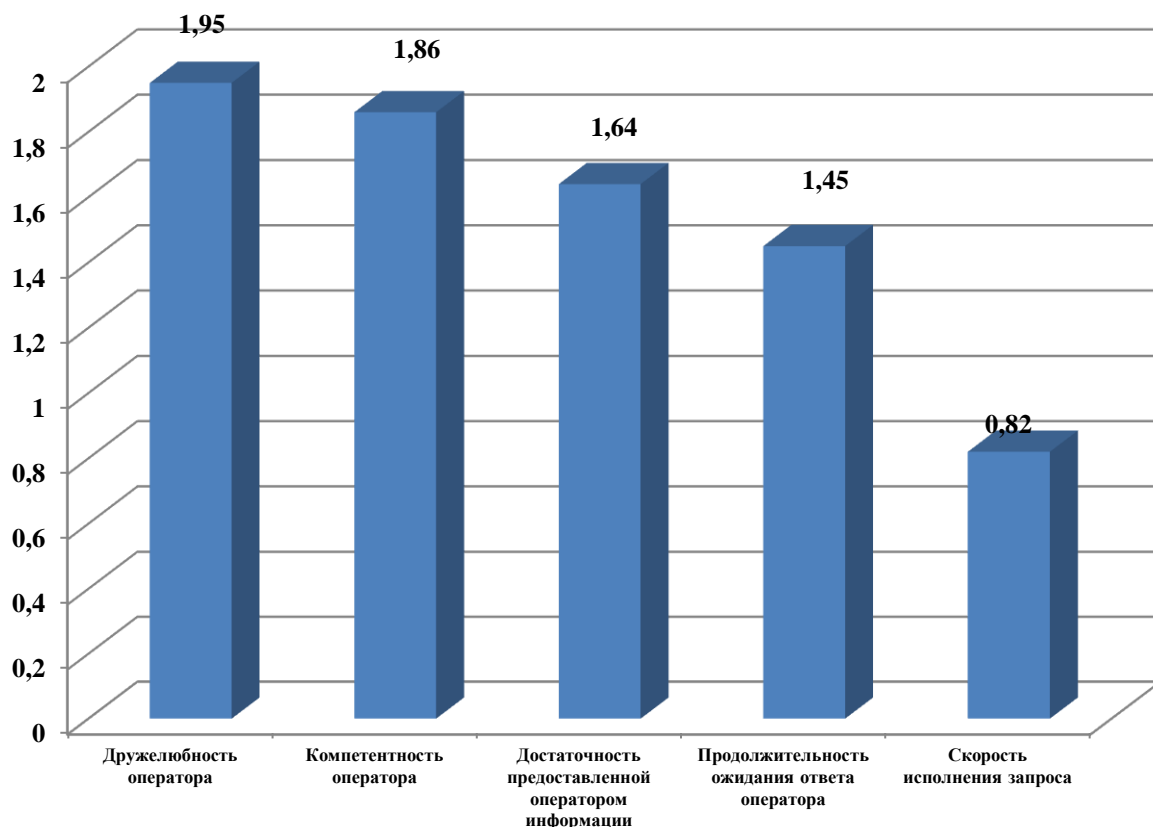
## 10. Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Читаэнерго» представлены на рис. 9, в табл. 64.

**Таблица 64. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	4	19	0	0	0	17,4	82,6	1,83
2	Скорость исполнения запроса	0	1	0	12	10	0	4,3	0	52,2	43,5	1,35
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>2</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26,1</b>	<b>73,9</b>	<b>1,74</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,3</b>	<b>95,7</b>	<b>1,96</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги



**Рисунок 9. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»**

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Читаэнерго» за дружелюбность оператора (2 балла из 2 возможных), Достаточность предоставленной оператором информации (1,96 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (1,35 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 65.

**Таблица 65. Негативные оценки компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»\***

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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	0
	ЦОП Чита	0	0	0	0
2	Скорость исполнения запроса	0	1	0	4,3
	ЦОП Чита	0	1	0	4,3
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	0
	ЦОП Чита	0	0	0	0
4	Компетентность оператора	0	0	0	0
	ЦОП Чита	0	0	0	0

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)
	ЦОП Чита	0	0	0	0
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	0	0	0	0
	ЦОП Чита	0	0	0	0

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компонентам скорость исполнения запроса (1 шт.).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством обслуживания по телефону. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 22 баллов из 25,24 возможных или 87% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явилась информация, полученная от друзей/коллег/знакомых/родственников. Данные приведены в табл. 66-67.

**Таблица 66. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
<b>ЦОП Чита</b>			
1	РЭС/ПО	8	26,7
2	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	5	16,7
3	Энергосбытовые компании	5	16,7
4	Сайт МРСК	3	10
5	ЦОП	1	3,3
6	Другое	1	3,3
	<b>Итого</b>	<b>23</b>	<b>4</b>

**Таблица 67. Категория «Другое», из которой была получена информация о едином номере контакт-центра Россети Сибирь**

Наименование	Количество респондентов, шт.	В % к количеству респондентов, опрошенных по данному подразделению указавших «другое»
<b>ЦОП Чита</b>		
Не помню	1	100
<b>Итого</b>	<b>1</b>	

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 3 респондентами, что составляет 13 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 3 замечания, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 68.

**Таблица 68. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
<b>ЦОП Чита</b>			
1	Скорость исполнения запроса	2	8,7
2	Замечания по технологическому присоединению	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ</b>		<b>3</b>	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана со скоростью исполнения запроса.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 69.

**Таблица 69. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
<b>ЦОП Чита</b>		
1	Скорость исполнения запроса	<i>Ответ получил на следующий день после звонка в контакт-центр Оставил голосовое сообщение, перезвонили в течении двух часов. Включите автоматическую систему оповещения об отключении электроэнергии, если операторы заняты.</i>
2	Замечания по технологическому присоединению	<i>Очень большая сумма по договору, пришлось отказаться</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 70.

**Таблица 70. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г.**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
<b>ЦОП Чита</b>			
1	Положительный отзыв/благодарность	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>		<b>1</b>	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана положительными отзывами и благодарностью. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 71.

**Таблица 71. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020г**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
<b>ЦОП Чита</b>		
1	Положительный отзыв/благодарность	<i>Благодарим Вас! Консультации получаем на высоком уровне!</i>

### РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020г, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 22 балла из 25,24 возможных, или 87% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Читаэнерго» в период с 01.09.2019 по 31.09.2019, уровень удовлетворенности составил 22 баллов из 25,24 возможных или 87% от возможного максимума.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Читаэнерго» за дружелюбность оператора (2 балла из 2 возможных), Достаточность предоставленной оператором информации (1,96 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса (1,35 балла).

Предложения потребителей в основном касались «Положительный отзыв/благодарность».

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 72.

**Таблица 72. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.10.2020 по 31.10.2020г. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»**

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Скорость исполнения запроса	<i>Ответ получил на следующий день после звонка в контакт-центр</i>	При передаче обращения на 2-ю линию поддержки ЕКЦ оператор уведомляет заявителя о необходимости детальной проработки вопроса профильным подразделением и информирует о сроках предоставления ответа на поставленный вопрос	ОРД не требуется
		<i>Оставил голосовое сообщение, перезвонили в течении двух часов. Включите автоматическую систему оповещения об отключении электроэнергии, если операторы заняты.</i>	Время обработки входящих вызовов соответствует СО 5.097/0 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение». Автоинформирование об отключении электроэнергии	ОРД не требуется

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
			осуществляется посредством IVR-системы	
2	Замечания по технологическому присоединению	<i>Очень большая сумма по договору, пришлось отказать</i>	Вне компетенции единого контакт-центра	ОРД не требуется

## 11. Результаты опроса для АО «Тываэнерго»

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для АО «Тываэнерго» представлены на рис. 10, в табл. 73.

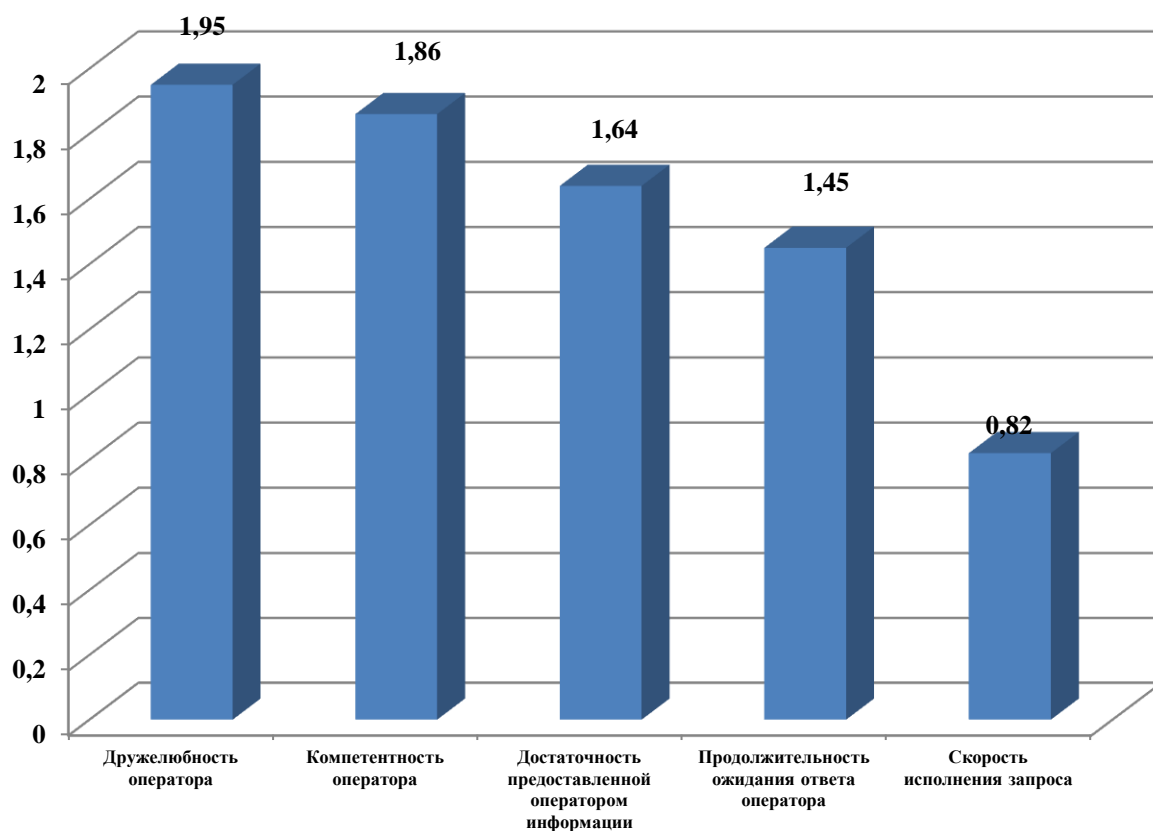


Рисунок 10. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020. АО «Тываэнерго»

Таблица 73. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.10.2020 по 31.10.2020 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	9	12	0	0	0	42,9	57,1	1,57
2	Скорость исполнения запроса	0	2	0	8	13	0	9,5	0	38,1	52,4	1,33
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,8</b>	<b>95,2</b>	<b>1,95</b>
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,8</b>	<b>95,2</b>	<b>1,95</b>
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>4,8</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>76,2</b>	<b>1,67</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами АО «Тываэнерго» за дружелюбность оператора (1,95 балла из 2 возможных) и компетентность оператора (по 1,95 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены за продолжительность ожидания ответа оператора (1,33 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 74.

**Таблица 74. Негативные оценки компонентов обслуживания по телефону АО «Тываэнерго».**

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	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	0
	ЦОП Кызыл	0	0	0	0
2	Скорость исполнения запроса	0	2	0	8,7
	ЦОП Кызыл	0	2	0	8,7
3	<b>Дружелюбность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	ЦОП Кызыл	0	0	0	0
4	<b>Компетентность оператора</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	ЦОП Кызыл	0	0	0	0
5	<b>Достаточность предоставленной оператором информации</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4,3</b>
	ЦОП Кызыл	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4,3</b>

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компоненту скорость исполнения запроса достаточность предоставленной оператором информации (1 шт. и 1 шт. соответственно).

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством обслуживания по телефону. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей АО «Тываэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явилась информация, полученная от друзей/коллег/знакомых/родственников.

Данные приведены в табл. 75.

**Таблица 75. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
1	<b>ЦОП Кызыл</b>		
	ЦОП	11	47,8

	От друзей/коллег/знакомых/родственников	6	26,0
	Энергосбытовая компания	4	17,4
	На сайте Россети Сибирь	2	8,7
	<b>Итого</b>	<b>23</b>	

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,3% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 1 замечание.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 76.

**Таблица 76. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону АО «Тываэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020.**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
<b>ЦОП Кызыл</b>			
1	Замечания по очному обслуживанию	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ</b>		<b>1</b>	

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, в отношении работы контакт-центра АО «Тываэнерго», связана с очным обслуживанием.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 77.

**Таблица 77. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону АО «Тываэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
<b>ЦОП Кызыл</b>		
1	Замечания по очному обслуживанию	<i>Неудобно, что не ведется очный прием</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,7 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 2 предложения.

Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 78.

**Таблица 78. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону АО «Тываэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
<b>ЦОП Кызыл</b>			
1	Пожелания успехов в работе	1	4,3
	Положительный отзыв/благодарность	1	4,3
<b>ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>		<b>2</b>	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с пожеланием успехов в работе, а также положительными отзывами и благодарностью. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 79.

**Таблица 79. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону АО «Тываэнерго» за период с 01.10.2020 по 31.10.2020**

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
<b>ЦОП Кызыл</b>		

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	Пожелания успехов в работе	<i>Желаем Вам успехов в работе!</i>
2	Положительный отзыв/благодарность	<i>Спасибо за Вашу работу!</i>

### РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону АО «Тываэнерго» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 21 балл из 25,24 возможных, или 83% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону АО «Тываэнерго» в период с 01.09.2019 по 31.09.2019, уровень удовлетворенности составил 21 балл из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами АО «Тываэнерго» за дружелюбность оператора (1,95 балла из 2 возможных) и компетентность оператора (по 1,95 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены за продолжительность ожидания ответа оператора (1,33 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались очного обслуживания, а также респонденты пожелали успехов в работе и выразили благодарность.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 80.

**Таблица 80. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону АО «Тываэнерго»**

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Замечания по очному обслуживанию	<i>Неудобно, что не ведется очный прием</i>	Очный прием временно приостановлен в связи с эпидемиологической обстановкой в регионах присутствия Россети Сибирь	ОРД не требуется

## 12. Сводные результаты опроса для Россети Сибирь

За качество компонентов обслуживания по телефону филиалами и обществом получены оценки от 20 баллов до 22 баллов.

В среднем по Россети Сибирь наивысшие оценки получены за дружелюбность оператора (1,95 балла из 2 возможных) и компетентность оператора (1,86 балла из 2 возможных). Наименьшие оценки получены за продолжительность ожидания ответа (1,12 балла из 2 возможных). Оценки представлены в табл. N1.

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

Компонент услуги	филиал «Алтайэнерго»	филиал «Бурятэнерго»	филиал «ГАЭС»	филиал «Красноярскэнерго»	филиал «Кузбассэнерго-РЭС»	филиал «Омскэнерго»	филиал «Хакасэнерго»	филиал «Читаэнерго»	АО «Тываэнерго»	Россети Сибирь
Продолжительность ожидания ответа оператора	1,61	1,67	1,45	1,64	1,59	1,67	1,68	1,83	1,57	1,63
Скорость исполнения запроса	1,43	1,33	0,82	0,82	1,27	1,33	1,05	1,35	1,33	1,19
Дружелюбность оператора	2	1,95	1,95	1,95	2	1,95	1,95	2	1,95	1,97
Компетентность оператора	1,7	1,95	1,86	1,86	1,77	1,95	1,82	1,74	1,95	1,84
Достаточность предоставленной оператором информации	1,83	1,57	1,64	1,45	1,59	1,57	1,59	1,96	1,67	1,65

\*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Красным шрифтом выделены наивысшие из полученных оценок

Синим шрифтом выделены низшие из полученных оценок

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

**Таблица N2. Наивысшие и наименьшие оценки компонентов обслуживания по телефону\***

Филиал	Наивысшие оценки		Наименьшие оценки	
	Компонент	Оценка	Компонент	Оценка
филиал "Алтайэнерго"	Дружелюбность оператора	2	Скорость исполнения запроса	1,43
	Достаточность предоставленной оператором информации	1,83	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,61
филиал "Бурятэнерго"	Дружелюбность оператора	1,95	Скорость исполнения запроса	1,33
	Компетентность оператора	1,95	Достаточность предоставленной оператором информации	1,57
филиал "ГАЭС"	Дружелюбность оператора	1,95	Скорость исполнения запроса	0,82
	Компетентность оператора	1,86	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,45
филиал "Красноярск-энерго"	Дружелюбность оператора	1,95	Скорость исполнения запроса	0,82
	Компетентность оператора	1,86	Достаточность предоставленной оператором информации	1,45
филиал "Кузбассэнерго РЭС"	Дружелюбность оператора	2	Скорость исполнения запроса	1,27
	Компетентность оператора	1,77	-	-
филиал "Омскэнерго"	Дружелюбность оператора	1,95	Скорость исполнения запроса	1,33
	Компетентность оператора	1,95	Достаточность предоставленной оператором информации	1,57
филиал "Хакасэнерго"	Дружелюбность оператора	1,95	Скорость исполнения запроса	1,05
	Компетентность оператора	1,82	Достаточность предоставленной оператором информации	1,59
филиал "Читаэнерго"	Дружелюбность оператора	2	Скорость исполнения запроса	1,35
	Достаточность предоставленной оператором информации	1,96	-	-
АО «Тываэнерго»	Дружелюбность оператора	1,97	Скорость исполнения запроса	1,33

Филиал	Наивысшие оценки		Наименьшие оценки	
	Компонент	Оценка	Компонент	Оценка
	<b>Компетентность оператора</b>	<b>1,84</b>	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,57

\*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 Дружелюбность оператора и Компетентность оператора (по 9 и 7 наивысших оценок соответственно).

Компонентами услуги, по которым филиалами и обществом наибольшее количество раз были получены наименьшие оценки, является скорость исполнения запроса (9 наименьших оценок).

По всем филиалам и обществу под управлением в число компонентов с наивысшими оценками вошли наиболее важные для потребителей компоненты «Дружелюбность оператора» и «Компетентность оператора».

В число компонентов с наименьшими оценками у всех филиалов и общества под управлением ПАО «Россети Сибирь» вошел относящийся к числу наиболее важных для потребителей компонент «Достаточность представленной оператором информации».

Итоговый уровень удовлетворенности потребителей качеством работы операторов составил от 20 до 22 баллов из 25 возможных, или от 79% до 87% от возможного максимума. Информация представлена в табл. N3.

**Таблица N3. Уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону**

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	Баллы	%
филиал «Алтайэнерго»	22	87	22	87	0	0
филиал «Бурятэнерго»	20	79	21	83	+1	5
филиал «ГАЭС»	21	83	21	83	0	0
филиал «Красноярскэнерго»	19	75	20	79	+1	5
филиал «Кузбассэнерго – РЭС»	21	83	21	83	0	0
филиал «Омскэнерго»	20	79	21	83	+1	5
филиал «Хакасэнерго»	21	83	21	83	0	0
филиал «Читаэнерго»	22	87	22	87	0	0
АО «Тываэнерго»	21	83	21	83	0	0

Средний уровень удовлетворенности потребителей по Россети Сибирь составил 21 балл или 83 % от возможного максимума. По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиалов и общества под управлением ПАО «Россети Сибирь» в период с 01.09.2019 по 31.09.2019, уровень удовлетворенности составил 21 балл из 25 возможных или 83 % от возможного максимума.

Таким образом, средний уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону по Россети Сибирь в 2020 году остался на прежнем уровне по сравнению с 2019 годом.