

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,
ВОСПОЛЬЗОВАВШИХСЯ УСЛУГАМИ
ЕДИНОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ»
В ПЕРИОД С 01.09.2021 ПО 31.09.2021**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Методология исследования	3
2.	Важность компонентов обслуживания по телефону	5
3.	Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго»	7
4.	Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»	14
5.	Результаты опроса для филиала «ГАЭС»	20
6.	Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго»	27
7.	Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго-РЭС»	33
8.	Результаты опроса для филиала «Омскэнерго».....	39
9.	Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго».....	45
10.	Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»	51
11.	Результаты опроса для АО «Тываэнерго»	57
12.	Сводные результаты опроса для Россети Сибирь	65

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 01.09.2021 по 31.09.2021. Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при величине доверительной вероятности 85% и величине доверительного интервала 15%. Данные о генеральной совокупности и выборке представлены в табл.1.

Таблица 1. Генеральная совокупность и выборка

Наименование филиала/Общества	ЦОП	Генеральная совокупность - кол-во абонентов контакт-центра в период с 01.09.2021 по 30.09.2021, чел.	Выборка – кол-во респондентов для опроса (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%), чел.	Опрос проводит	Ответственный за проведение опроса
филиал «Алтайэнерго»	ЦОП Барнаул	2177	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Бурятэнерго»	ЦОП Улан-Удэ	5809	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	804	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Красноярскэнерго»	ЦОП Красноярск	6244	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	2546	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	2273	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
	ЦОП Тара				
	ЦОП Калачинск				

Наименование филиала/Общества	ЦОП	Генеральная совокупность - кол-во абонентов контакт-центра в период с 01.09.2021 по 30.09.2021, чел.	Выборка – кол-во респондентов для опроса (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%), чел.	Опрос проводит	Ответственный за проведение опроса
филиал «Хакасэнерго»	ЦОП Абакан	2269	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
филиал «Читаэнерго»	ЦОП Чита	2659	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
АО «Тываэнерго»	ЦОП Кызыл	2044	23	Управление заочного обслуживания клиентов ДВК ПАО «Россети Сибирь»	Специалисты управления заочного обслуживания клиентов (операторы единого КЦ ПАО «Россети Сибирь»)
Итого Россети Сибирь		26825	207		

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами контакт-центра в период с 01.09.2021 по 30.09.2021, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021.

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 01.09.2021 по 30.09.2021*

№ 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	Дружелюбность оператора	2,59
4	Компетентность оператора	2,57
5	Достаточность предоставленной оператором информации	2,67

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

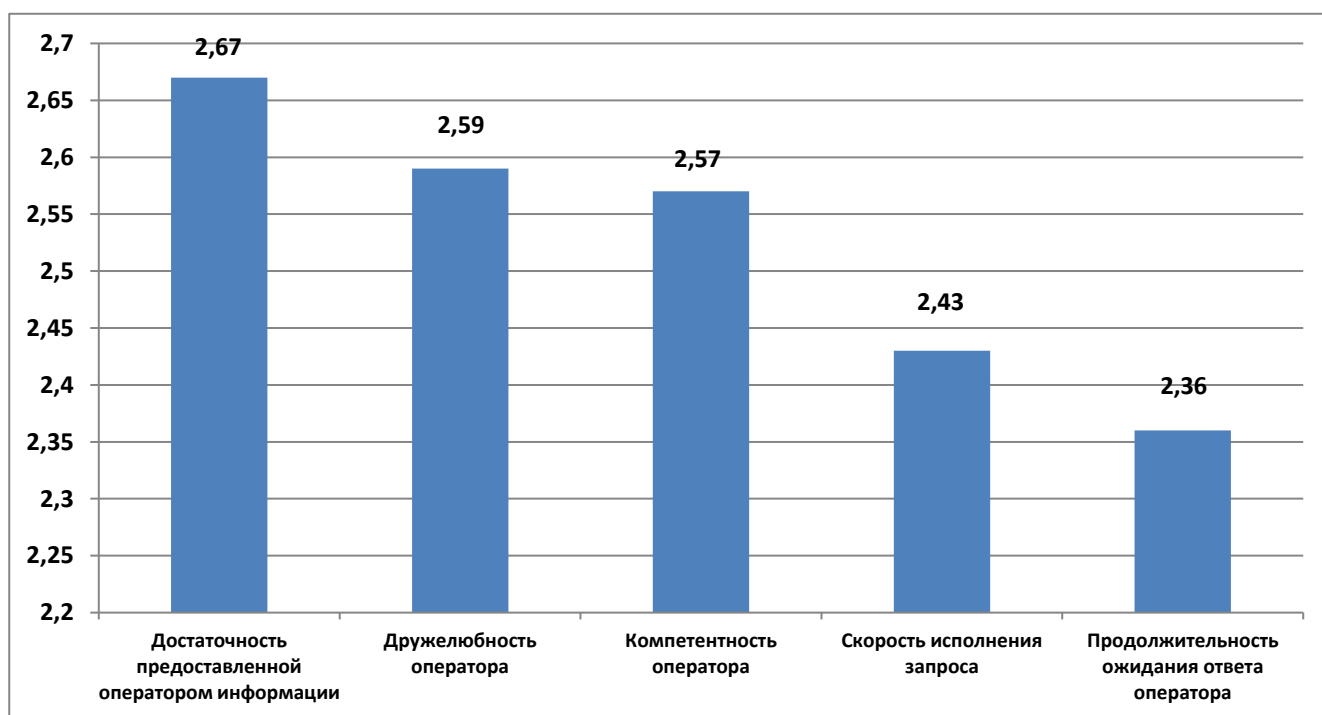


Рисунок 1. Уровень важности компонентов обслуживания по телефону

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»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей услугами, оказанными филиалом «Алтайэнерго» по телефону, оцененном на основании данных опроса.

В опросе принимали участие потребители, позвонившие по единому номеру 8 800 1000 380 в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

В указанный период услугами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» по телефону воспользовались 2177 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами по телефону, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г.

Уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием по телефону был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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».

На основании данных опроса, проведенного в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г, были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

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 01.09.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	2	0	9	12	0	8,7	0	39,1	52,2	1,35
2	Скорость исполнения запроса	0	0	0	14	9	0	0	0	60,9	39,1	1,39
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	1	22	0	0	0	4,3	95,7	1,96
4	Компетентность оператора	0	0	0	6	17	0	0	0	26,1	73,9	1,74
5	Достаточность предоставленной оператором информации	0	0	0	0	23	0	0	0	0	100	2

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

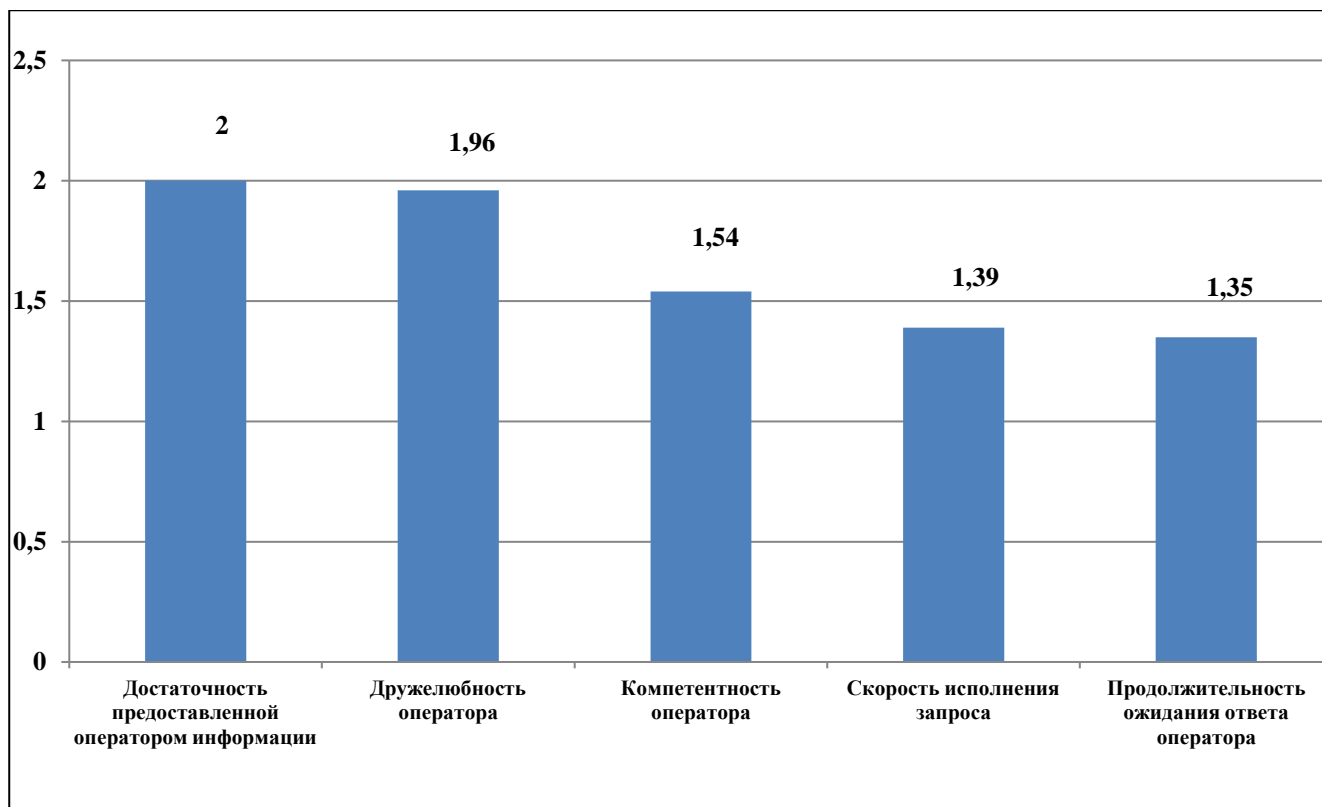


Рисунок 2. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

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

Самые низкие оценки получены филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (1,35 баллов).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 4.

Таблица 4. Негативные оценки компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»*

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	0	2	0	8,7

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компоненте «Продолжительность ожидания ответа оператора».

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 21 балл из 25,24 возможных или 83% 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 также из других источников. Данные приведены в табл. 5-6.

Таблица 5. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.09.2021 по 30.09.2021.

№ 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	14	53,8
2	Другое	6	23,1
3	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	2	7,7
4	РЭС/ПО	1	3,8
	Итого	23	100

Таблица 6. 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 Барнаул		
Бесплатный электронный справочник ДубльГИС (2ГИС)	4	67
Номер есть давно, откуда узнал уже не помню	1	16,5
Google	1	16,5
Итого	6	100

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 4 респондентами, что составляет 17,4% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 4 замечания, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 7.

Таблица 7. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021.

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
ЦОП Барнаул			
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	2	8,7
2	Достаточность предоставленной оператором информации	1	4,35
3	Информирование потребителей	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		4	17,4

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 8.

Таблица 8. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
ЦОП Барнаул		
1.1	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>Когда массовое отключение очень сложно дозвониться</i>
1.2	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>При отключениях сложно дозвониться</i>
2	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Хотелось бы, чтобы предоставляли контактную информацию нужных сотрудников</i>
3	Информирование потребителей	<i>При отключениях нужно информировать заранее</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. 9.

Таблица 9. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
ЦОП Барнаул			
1	Штатная численность	1	4,3
2	Предложение по технологическому присоединению	1	4,3
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		2	8,6

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 10.

Таблица 10. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	ЦОП Барнаул	
1	Штатная численность	Расширьте штат, при отключениях операторов явно недостаточно
2	Предложение по технологическому присоединению	Предоставьте возможность заполнять заявки вместе с оператором

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» в период с 01.09.2021 по 30.09.2021 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 ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго» в период 01.10.2020 по 31.10.2020 уровень удовлетворенности составил 22 балла из 25,24 возможных, или 87% от возможного максимума.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены за достаточность предоставленной информации оператором (2 балла из 2 возможных) и дружелюбность оператора (1,96 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (1,35 баллов).

Замечания потребителей касались продолжительности ожидания ответа оператора в период массовых отключений, отсутствия информирования потребителей при отключениях, а также невозможности получения контактной информации сотрудников (информирование потребителей), наибольшая доля предложений, высказанных потребителями, связана с предложениями по технологическому присоединению.

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.11

Таблица 11. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>Когда массовое отключение очень сложно дозвониться / При отключениях сложно дозвониться</i>	Утвержден Приказ Об организации заочного обслуживания клиентов ПАО «Россети Сибирь» (контактный центр): увеличение штатной численности ЕКЦ на 11 единиц , разработаны мероприятия по автоматизации процессов обслуживания (внедрение в 2022-2023 гг)	1/238 -пр от 16.11.2021
2	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Хотелось бы, чтобы предоставляли контактную информацию нужных сотрудников</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. Оператору контактного центра запрещается сообщать потребителю контактные телефоны сотрудников Общества (СО 3.049/0-02)	СО 3.049/0-02 утвержден приказом № 268 от 10.06.2021
3	Информирование потребителей	<i>При отключениях нужно информировать заранее</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. Информирование потребителей об отключениях осуществляется путем размещения информации за 14 дней до даты отключения на официальном сайте Общества в разделе «Отключение электроэнергии». Обработка вызовов по отключениям (плановым/аварийным) на основании справочника СРМ (отключения ЕИП) полученного из ПК SAP через единую интеграционную платформу	ОРД не требуется
4	Штатная численность	<i>Расширьте штат, при отключениях операторов явно недостаточно</i>	Утвержден Приказ Об организации заочного обслуживания клиентов ПАО «Россети Сибирь» (контактный центр) с увеличением штатной численности ЕКЦ на 11 единиц , разработаны мероприятия по автоматизации процессов обслуживания (внедрение в 2022-2023 гг)	1/238 -пр от 16.11.2021
5	Предложение по технологическом у присоединению	<i>Предоставьте возможность заполнять заявки вместе с оператором</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. ДВСК совместно с ДСО разработан и размещен на официальном сайте общества видеоролик с подробной инструкцией по заполнению заявки	ОРД не требуется

4. Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей услугами, оказанными филиалом «Бурятэнерго» по телефону, оцененном на основании данных опроса.

В опросе принимали участие потребители, позвонившие по единому номеру 8 800 1000 380 в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

В указанный период услугами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» по телефону воспользовались 5809 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами по телефону, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г.

Уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием по телефону был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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».

На основании данных опроса, проведенного в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г, были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Бурятэнерго» представлены в табл. 12, на рис. 3.

Таблица 12. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.09.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	1	1	0	16	5	4,3	4,3	0	69,6	21,7	1
2	Скорость исполнения запроса	0	0	0	14	9	0	0	0	60,9	39,1	1,39
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	0	23	0	0	0	0	100	2
4	Компетентность оператора	0	0	0	10	13	0	0	0	43,5	56,5	1,57
5	Достаточность предоставленной оператором информации	0	0	0	10	13	0	0	0	43,5	56,5	1,57

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

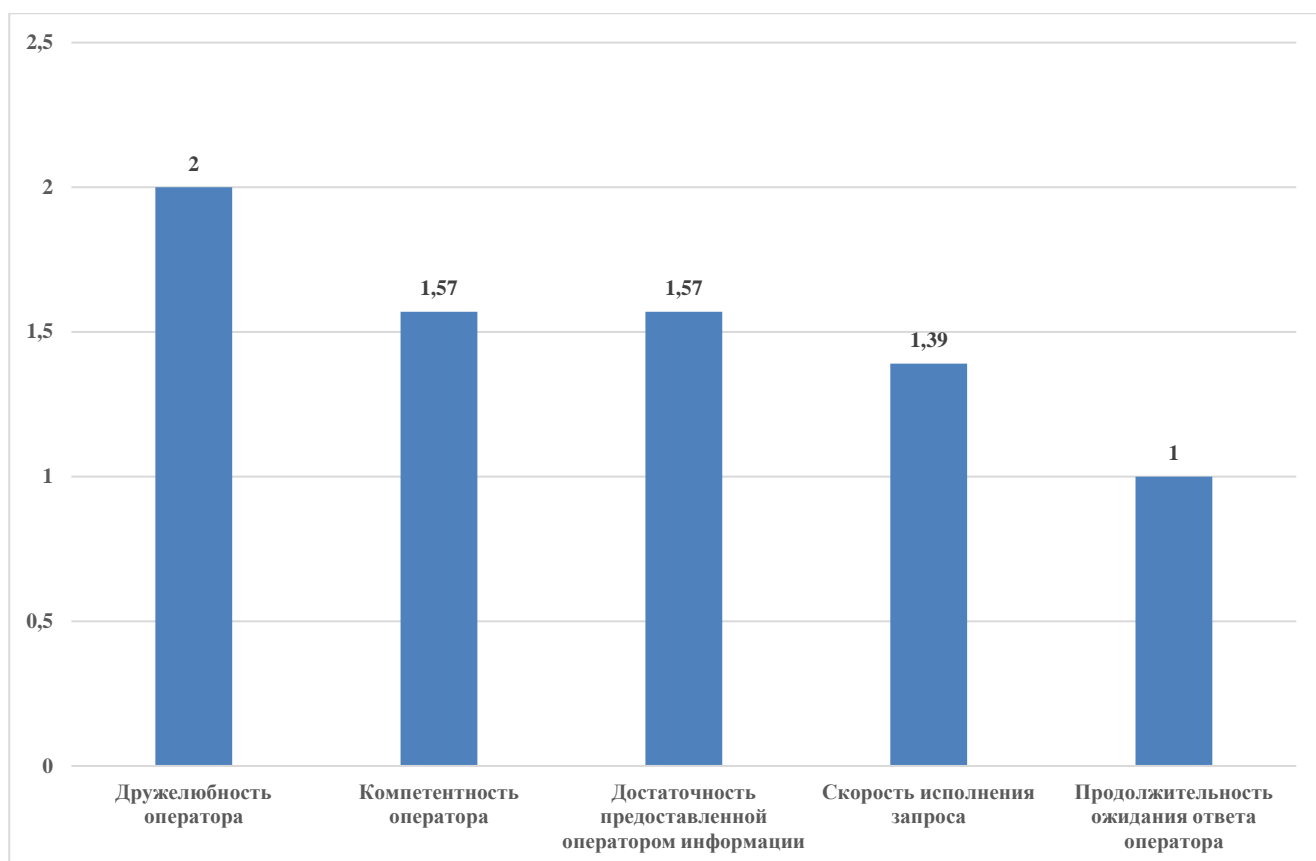


Рисунок 3. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Бурятэнерго» за «Дружелюбность оператора» (2 балла из 2 возможных), «Компетентность оператора» (1,57 балла из 2 возможных), «Достаточность предоставленной оператором информации» (1,57 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Продолжительность ожидания ответа оператора» (1 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 13.

Таблица 13. 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	Продолжительность ожидания ответа	1	1	4,35	4,35

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компоненте «Продолжительность ожидания ответа оператора».

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 19 баллов из 25,24 возможных или 75% от возможного максимума. Основным источником информации о едином номере контакт-центра ПАО «Россети Сибирь» для респондентов явилась информация, полученная «На сайте Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 14-15.

Таблица 14. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
ЦОП Улан-Удэ			
1	На сайте Россети Сибирь	13	56,52
2	Другое	8	34,8
3	От друзей, знакомых, коллег	1	4,34
4	Энергосбытовая компания	1	4,34
	Итого	23	100

Таблица 15. 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 Улан-Удэ		
Через поиск в интернете	6	75
Справочник Дубль Гис	2	25
Итого	8	100

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 респондентом было указано 1 замечание, вызвавшее недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 16.

Таблица 16. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021 г.

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	ЦОП	
		Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
ЦОП Улан-Удэ			
1	Замечания по приборам учета	2	8,7
2	Продолжительность ожидания ответа оператора	1	4,3
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		3	13

Таким образом, претензии и замечания, высказанные потребителями, связаны с приборами учета и продолжительностью ожидания ответа оператора.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 17.

Таблица 17. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
ЦОП Улан-Удэ		
1	Замечания по приборам учета	<i>Сделайте прием заявок по телефону, сложно на вашем сайте разобраться</i> <i>Сложно подать заявку на осмотр счетчика через ваш сайт</i>
2	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>Очень сложно дозвониться при массовых отключениях</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 3 респондентами, что составляет 13% от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 2 предложения и выражена 1 благодарность. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 18.

Таблица 18. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
ЦОП Улан-Удэ			
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	1	4,33
2	Режим работы call центра	1	4,33
5	Положительный отзыв/благодарность	1	4,33
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		3	13,0

Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 19.

Таблица 19. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
ЦОП Улан-Удэ		
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>Предусмотреть возможность ожидания ответа оператора без перевода на голосовую почту</i>
2	Режим работы call центра	<i>Сделать один единый номер горячей линии, чтобы не приходилось искать среди множества номеров</i>
3	Положительный отзыв/благодарность	<i>Обращался давно, но информация была предоставлена быстро и в полном объеме, так держать!</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» в период с 01.09.2021 по 30.09.2021 г., уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 19 баллов из 25,24 возможных или 75% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Бурятэнерго» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 21 балл или 83% от возможного максимума.

По итогам текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами за такие компоненты услуги как «Дружелюбность оператора» (2 балла из 2 возможных), «Компетентность оператора» (1,57 балла из 2 возможных), «Достаточность предоставленной оператором информации» (1,57 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за «Продолжительность ожидания ответа оператора» (1 балл). Замечания и предложения потребителей в основном касались продолжительности ожидания ответа оператора, режима работы контактного центра, в отношении сложности подачи заявок по приборам учета, 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.20.

Таблица 20. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.09.2021г по 30.09.2021г филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Замечания по приборам учета	<p><i>Сделайте прием заявок по телефону, сложно на вашем сайте разобраться</i></p> <p><i>Сложно подать заявку на осмотр счетчика через ваш сайт</i></p>	<p>Департаментом взаимодействия с клиентами ПАО «Россети Сибирь» разработана схема приема обращений по вопросам приборов учета электрической энергии посредством Oktell с последующей интеграцией в АС ЦОК (CRM) для РЭС Филиала ПАО «Россети Сибирь»-«Омскэнерго». После ввода в эксплуатацию и успешного тестирования схемы планируется введение во всех филиалах Общества</p>	<p>Приказ № 979 от 10.11.2021</p>

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
2	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>Очень сложно дозвониться при массовых отключениях</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. Информирование потребителей об отключениях осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Общества. Так же производится Обработка вызовов по отключениям (плановым/аварийным) на основании справочника СРМ (отключения ЕИП) полученного из ПК SAP через единую интеграционную платформу	ОРД не требуется
		<i>Предусмотреть возможность ожидания ответа оператора без перевода на голосовую почту</i>	Утвержден Приказ Об организации заочного обслуживания клиентов ПАО «Россети Сибирь» (контактный центр) с увеличением штатной численности ЕКЦ на 11 единиц, что существенно сократит время ожидания.	1/238 -пр от 16.11.2021
3	Режим работы call центра	<i>Сделать один единый номер горячей линии, чтобы не приходилось искать среди множества номеров</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. При наборе федерального номера единого контактного центра ПА «Россети» 8-800-220-0-220 происходит автоматическое распознавание региона респондента (по префиксу номера телефона) и перевод на операторов единого контактного центра ПАО «Россети Сибирь»	ОРД не требуется

5. Результаты опроса для филиала «ГАЭС»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей услугами, оказанными филиалом «ГАЭС» по телефону, оцененном на основании данных опроса.

В опросе принимали участие потребители, позвонившие по единому номеру 8 800 1000 380 в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

В указанный период услугами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС» по телефону воспользовались 804 потребителя. Из данной генеральной совокупности простым случайным

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами по телефону, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г.

Уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием по телефону был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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».

На основании данных опроса, проведенного в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г, были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «ГАЭС» представлены на рис. 4, в табл. 21.

Таблица 21. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.09.2021г по 30.09.2021г *. 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	2	0	12	8	4,35	8,7	0	52,2	34,8	1,04
2	Скорость исполнения запроса	0	0	0	14	9	0	0	0	60,9	39,1	1,39
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	1	22	0	0	0	4,35	95,65	1,96
4	Компетентность оператора	0	1	0	8	14	0	4,35	0	34,85	60,9	1,52
5	Достаточность предоставленной оператором информации	0	1	0	0	22	0	4,35	0	0	95,65	1,87

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

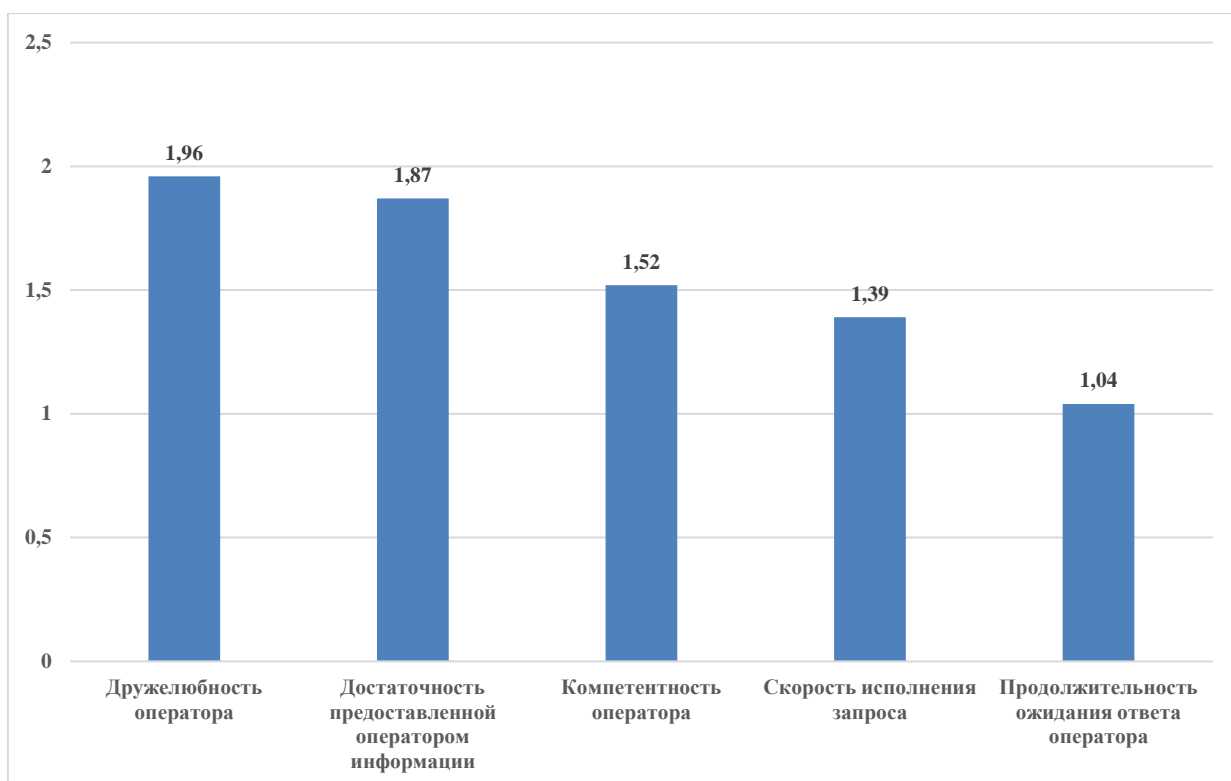


Рисунок 4. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «ГАЭС» за дружелюбность оператора (1,96 балла из 2 возможных), достаточность предоставленной оператором информации (1,87 балла из 2 возможных) и компетентность оператора (1,52 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (по 1,04 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 22.

Таблица 22. 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	1	2	4,35	8,7
	ЦОП Майма	1	2	4,35	8,7
2	Компетентность оператора	0	1	0	4,35
	ЦОП Майма	0	1	0	4,35
3	Достаточность предоставленной оператором информации	0	1	0	4,35
	ЦОП Майма	0	1	0	4,35

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «продолжительность ожидания ответа оператора» (по 1 шт. и 2 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 20 балл из 25,24 возможных или 79% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явился сайт ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 23-24.

Таблица 23. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.09.2021г по 30.09.2021г

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
ЦОП Майма			
1	На сайте Россети	15	65,25
3	Другое	7	40,35
4	РЭС/ПО	1	4,4
	Итого	23	100

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		
Являюсь бывшим сотрудником филиала	2	28,8
Через поиск в интернете	4	57,2
Номер телефона написан в договоре на технологическое присоединение	1	14
Итого	7	100

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 13,1 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 6 замечаний, 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 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
1	ЦОП Майма		
1	Достаточность предоставленной оператором информации	1	4,3
2	Информирование потребителей	2	8,7
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		3	13,1

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с информированием потребителей.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 25.

Таблица 25. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	ЦОП Майма	
1	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>почему операторы не предоставляют контактную информацию сотрудников</i>
2	Информирование потребителей	<i>мало информации о том как заполнять заявку</i>
		<i>недостаточно информации в свободном доступе для простого потребителя о том как заполнять заявку</i>

Предложения были высказаны пятью респондентами, что составляет 18,75% от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 5 предложений. 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 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
ЦОП гМайма			
1	Продолжительность ответа	1	4,35
2	Штатная численность	2	8,7
3	Информирование потребителей	1	4,35
4	Предложения по технологическому присоединению	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		5	18,75

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана со штатно численностью. 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 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
ЦОП Майма		
1	Продолжительность ответа	<i>убрать голосовой ящик</i>
2	Штатная численность	<i>Очень мало специалистов, хотелось бы расширить штат</i>
		<i>Расширить штатную численность, к качеству информации вопросов нет, но ждать ответа долго</i>
3	Информирование потребителей	<i>Дать возможность операторам предоставлять номера телефонов сотрудников филиала</i>
4	Предложения по технологическому присоединению	<i>Упростить процедуру подачи заявки через портал, все вопросы приходится решать через операторов</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «ГАЭС» в период с 01.09.2021 по 30.09.2021, 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 «ГАЭС» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, 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 1,96 балла из 2 возможных), достаточность предоставленной информации (по 1,87 балла из 2 возможных).

Самая низкая оценка получена филиалом за продолжительность ожидания ответа (1,04 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 01.09.2021 по 30.09.2021. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «ГАЭС»

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Продолжительность ответа	<i>убрать голосовой ящик</i>	Утвержден Приказ Об организации заочного обслуживания клиентов ПАО «Россети Сибирь» (контактный центр) с увеличением штатной численности ЕКЦ на 11 единиц, что существенно сократит время ожидания.	1/238 -пр от 16.11.2021
2	Штатная численность	<i>Очень мало специалистов, хотелось бы расширить штат</i> <i>Расширить штатную численность, к качеству информации вопросов нет, но ждать ответа долго</i>		
3	Информирование потребителей	<i>Дать возможность операторам предоставлять номера телефонов сотрудников филиала/ почему операторы не</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. Оператору контактного центра	СО 3.049/0-02 утвержден приказом № 268 от 10.06.2021

		<i>предоставляют контактную информацию сотрудников</i>	запрещается сообщать потребителю контактные телефоны сотрудников Общества (СО 3.049/0-02)	
		<i>мало информации о том как заполнить заявку/ недостаточно информации в свободном доступе для простого потребителя о том как заполнить заявку</i>	Совместно с ДСО разработан информационный видео ролик и размещен на официальном сайте Общества	ОРД не требуется
4	Предложения по технологическому присоединению	<i>Упростить процедуру подачи заявки через портал, все вопросы приходится решать через операторов</i>	Совместно с ДСО разработан информационный видео ролик и размещен на официальном сайте Общества	ОРД не требуется

6. Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей услугами, оказанными филиалом «Красноярскэнерго» по телефону, оцененном на основании данных опроса.

В опросе принимали участие потребители, позвонившие по единому номеру 8 800 1000 380 в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

В указанный период услугами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» по телефону воспользовались 6244 потребителя. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами по телефону, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г.

Уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием по телефону был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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».

На основании данных опроса, проведенного в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г, были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

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

Таблица 29. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.09.2021 по 30.09.2021 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	1	0	0	17	5	4,3	0	0	73,9	21,7	1,09
2	Скорость исполнения запроса	0	0	0	10	13	0	0	0	43,5	56,5	1,57
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	0	23	0	0	0	0	100	2
4	Компетентность оператора	0	0	0	9	14	0	0	0	39,1	60,9	1,61
5	Достаточность предоставленной оператором информации	0	0	0	4	19	0	0	0	17,4	82,6	1,83

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

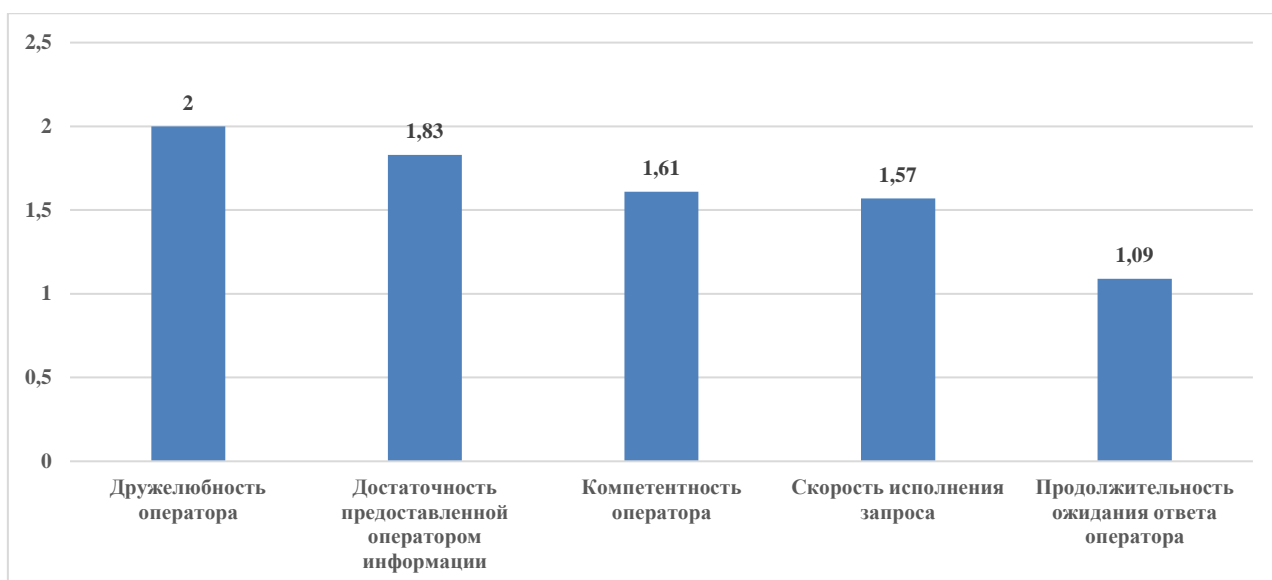


Рисунок 5. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Красноярскэнерго» за дружелюбность оператора (2 балла из 2 возможных), достаточность предоставленной информации (1,83 балла из 2 возможных), и компетентность оператора (1,61 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (1,09 балла).

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	Продолжительность ожидания ответа	1	0	4,35	0

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом оценка «очень плохо» была получена по компоненте «продолжительность ожидания ответа оператора» (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 21 балл из 25,24 возможных или 83% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явился официальный сайт компании. Данные приведены в табл. 31-32.

Таблица 31. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
1	На сайте Россети-Сибирь	15	65,2
2	Другое	4	17,4
3	От друзей/коллег/знакомых/родственников	2	8,7
4	РЭС/ПО	2	8,7
	Итого	23	100

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	2	8,7
Итого	4	17,4

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,7% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 33.

Таблица 33. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
ЦОП Красноярск			
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	1	4,35
2	Информирование потребителей	1	4,35
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	2	8,7

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 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Продолжительность ожидания ответа	<i>Иногда бывает сложно дозвониться</i>
2	Информирование потребителей	<i>наладьте информирование при отключениях</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. 35.

Таблица 35. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	Тематика предложений	ЦОП	
		Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
ЦОП Красноярск			
1	Достаточность предоставленной оператором информации	1	4,35
2	Положительный отзыв/благодарность	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		2	8,7

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с достаточностью предоставленной оператором информации 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 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	Тематика предложений	ЦОП
		Содержание предложений
1	Достаточность предоставленной оператором информации	<i>Хотелось бы знать почему именно происходят отключения, эту информацию часто не проговаривают</i>
2	Положительный отзыв/благодарность	<i>По горячей линии мне сильно помогли</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» в период с 01.09.2021 по 30.09.2021, 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 «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 текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Красноярскэнерго» за дружелюбность оператора (2 балла из 2 возможных), достаточность предоставленной информации (1,83 балла из 2 возможных), и компетентность оператора (1,61 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (1,09 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались достаточности информации предоставленной оператором, 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 01.09.2021 по 30.09.2021 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	<i>Хотелось бы знать почему именно происходят отключения, эту информацию часто не проговаривают</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

7. Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго-РЭС»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей услугами, оказанными филиалом «Кузбассэнерго-РЭС» по телефону, оцененном на основании данных опроса.

В опросе принимали участие потребители, позвонившие по единому номеру 8 800 1000 380 в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

В указанный период услугами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго-РЭС» по телефону воспользовались 2546 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами по телефону, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г.

Уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием по телефону был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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».

На основании данных опроса, проведенного в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г, были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго-РЭС» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

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 01.09.2021 по 30.09.2021. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	15	8	0	0	0	65,2	34,8	1,35
2	Скорость исполнения запроса	0	0	0	11	12	0	0	0	47,8	52,2	1,52
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	0	23	0	0	0	0	100	2
4	Компетентность оператора	0	0	0	8	15	0	0	0	34,8	65,2	1,65
5	Достаточность предоставленной оператором информации	0	0	0	7	16	0	0	0	30,4	69,6	1,7

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

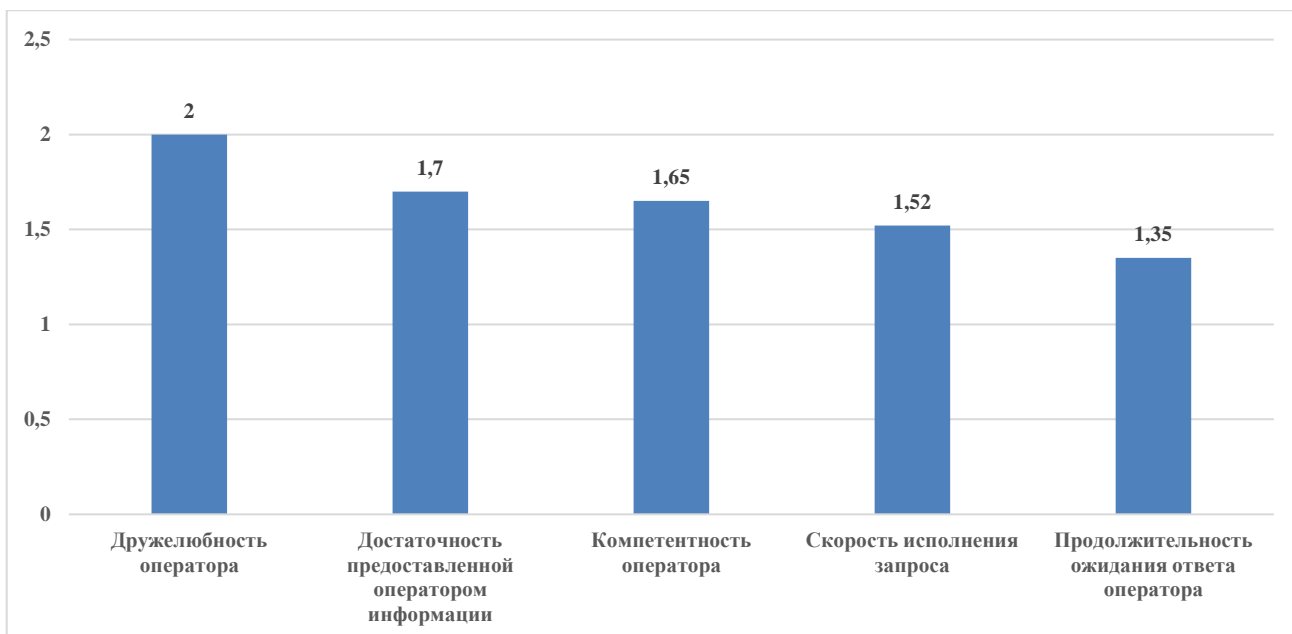


Рисунок 6. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Кузбассэнерго-РЭС» за дружелюбность оператора (2 балла из 2 возможных), достаточность предоставленной информации (1,7 балла из 2 возможных) и компетентность оператора (1,65 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (1,35 балла).

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» - «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. 39-40.

Таблица 39. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
1	ЦОП Кемерово		
1.1	На сайте Россети	14	61
1.2	От друзей/коллег/знакомых/родственников	3	13
1.3	ЦОК	3	13
1.4	Другое	2	8,7
1.5	РЭС/ПО	1	4,3
	Итого	23	100

Таблица 40. 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 Кемерово		
Интернет	1	50
Электронный справочник с картами городов «2 ГИС»	1	50
Итого	2	100

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 4,35 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентом было указано 1 замечание, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 41.

Таблица 42. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
1	ЦОП Кемерово		
1	Информирование потребителей	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		1	4,35

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 42.

Таблица 42. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	ЦОП Кемерово	
1	Информирование потребителей	<i>Не приходит смс об отключениях, приходится постоянно самой узнавать информацию у операторов</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,35 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 43.

Таблица 43. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
1	ЦОП Кемерово		
1	Информирование потребителей	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		1	

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. 44.

Таблица 44. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
1	ЦОП Кемерово	
1	Информирование потребителей	<i>Предоставлять понятную информацию для потребителей, которые не разбираются в вопросах электроэнергетики</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго-РЭС» в период с 01.09.2021 по 30.09.2021, 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 «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 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 продолжительность ожидания ответа оператора (1,35 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. 45.

Таблица 45. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.09.2021 по 30.09.2021. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
ЦОП. Кемерово				
1	Информирование потребителей	<i>Предоставлять понятную информацию для потребителей, которые не разбираются в вопросах электроэнергетики</i>	Совместно с ДСО разработаны видеоролики по вопросам технологического присоединения, коммерческого учета и размещены на официальном сайте Общества	ОРД не требуется
2	Информирование потребителей	<i>Не приходит смс об отключениях, приходится постоянно самой узнавать информацию у операторов</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. Информирование потребителей об отключениях осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Общества. Обработка входящих вызовов по отключениям (плановым/аварийным) производится на основании справочника CRM (отключения ЕИП) полученного из ПК SAP через единую интеграционную платформу	ОРД не требуется

8. Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей услугами, оказанными филиалом «Омскэнерго» по телефону, оцененном на основании данных опроса.

В опросе принимали участие потребители, позвонившие по единому номеру 8 800 1000 380 в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

В указанный период услугами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» по телефону воспользовались 2273 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами по телефону, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г.

Уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием по телефону был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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».

На основании данных опроса, проведенного в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г, были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Омскэнерго» представлены на рис. 7, в табл. 46.

Таблица 46. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.09.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «РОССЕТИ Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	11	12	0	0	0	47,8	52,2	1,52
2	Скорость исполнения запроса	0	0	0	6	17	0	0	0	26,1	73,9	1,74
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	0	23	0	0	0	0	100	2
4	Компетентность оператора	0	0	0	5	18	0	0	0	21,7	78,3	1,78
5	Достаточность предоставленной оператором информации	0	0	0	0	23	0	0	0	0	100	2

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

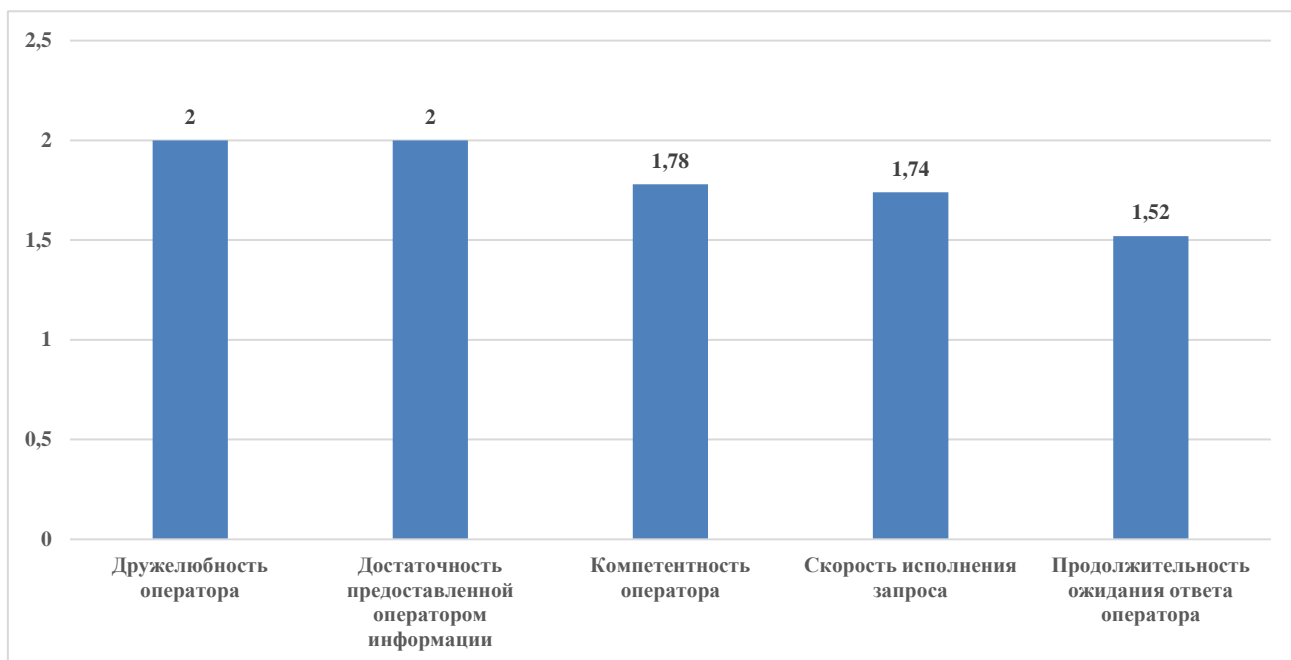


Рисунок 7. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Омскэнерго» за дружелюбность оператора и достаточность предоставленной оператором информации (по 2 балла из 2 возможных) и компетентность (1,78 балла из 2 возможных).

Самая низкая оценка получена филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (1,52 балла).

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» - «Омскэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 23 балла из 25,24 возможных или 91% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явился официальный сайт компании.

Данные приведены в табл. 47-48.

Таблица 47. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
ЦОП г.Омск (ул. Жукова)			
1	На сайте Россети Сибирь	13	56,5
2	Другое	3	13,1
3	От друзей/коллег/знакомых/родственников	2	8,7
4	ЦОК	2	8,7
5	ПО/РЭС	2	8,7
6	Энергосбытовая компания	1	4,3
	Итого	23	100

Таблица 48. 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 г.Омск (ул. Жукова)		
Поисковый сервис сети Интернет	2	67
Электронный справочник с картами городов «2 ГИС»	1	33
Итого	3	100

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 4,35 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 1 замечания, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 49.

Таблица 49. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
1	ЦОП г.Омск (ул. Жукова)		
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	1	4,35
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	1	4,35

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 50.

Таблица 50. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	ЦОП г.Омск (ул. Жукова)	
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>Очень сложно дозвониться когда отключают свет</i>

Предложения были высказаны двумя респондентами, что составляет 8,7% от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 2 предложения. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 51.

Таблица 51. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	Тематика предложений	ЦОП	
		Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
ЦОП г.Омск (ул. Жукова)			
1	Положительный отзыв/благодарность	1	4,35
2	Информирование потребителей	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		2	8,7

Таким образом, пожелания/предложения, высказанных потребителями, связаны с положительными отзывами/благодарностью и информированием потребителей. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 52.

Таблица 52. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
ЦОП г.Омск (ул. Жукова)		
1	Положительный отзыв/благодарность	<i>Буду дальше звонить на горячую линию, единственный телефон, где мне предоставили информацию</i>
2	Информирование потребителей	<i>Упростить систему информирования, чтобы по единому номеру удавалось дозвониться до всех специалистов</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Омскэнерго» в период с 01.09.2021 по 30.09.2021, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 23 балл из 25,24 возможных, или 91% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «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 текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Омскэнерго» за дружелюбность оператора и достаточность предоставленной оператором информации (по 2 балла из 2 возможных) и компетентность (1,78 балла из 2 возможных).

Самая низкая оценка получена филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (1,52 балла).

Замечания потребителей были высказаны в отношении части информированности.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 53.

Таблица 53. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.09.2021 по 30.09.2021. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Информирование потребителей	<i>Упростить систему информирования, чтобы по единому номеру удавалось дозвониться до всех специалистов</i>	Оператору контактного центра запрещается сообщать потребителю контактные телефоны сотрудников Общества (СО 3.049/0-02)	СО 3.049/0-02 утвержден приказом № 268 от 10.06.2021
2	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>Очень сложно дозвониться когда отключают свет</i>	Утвержден Приказ Об организации заочного обслуживания клиентов ПАО «Россети Сибирь» (контактный центр) увеличение штатной численности ЕКЦ на 11 единиц, разработаны мероприятия по автоматизации процессов обслуживания (со сроком реализации 2022-2023г.г.)	1/238 -пр от 16.11.2021

9. Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей услугами, оказанными филиалом «Хакасэнерго» по телефону, оцененном на основании данных опроса.

В опросе принимали участие потребители, позвонившие по единому номеру 8 800 1000 380 в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

В указанный период услугами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» по телефону воспользовались 2269 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами по телефону, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г.

Уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием по телефону был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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».

На основании данных опроса, проведенного в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г, были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Хакасэнерго» представлены на рис. 8, в табл. 54.

Таблица 54. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.09.2021 по 30.09.2021*. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	0	0	12	11	0	0	0	52,2	47,8	1,48
2	Скорость исполнения запроса	0	0	0	10	13	0	0	0	43,5	56,5	1,57
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	0	23	0	0	0	0	100	2
4	Компетентность оператора	0	0	0	9	14	0	0	0	39,1	60,9	1,61
5	Достаточность предоставленной оператором информации	0	0	0	4	19	0	0	0	17,4	82,6	1,83

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

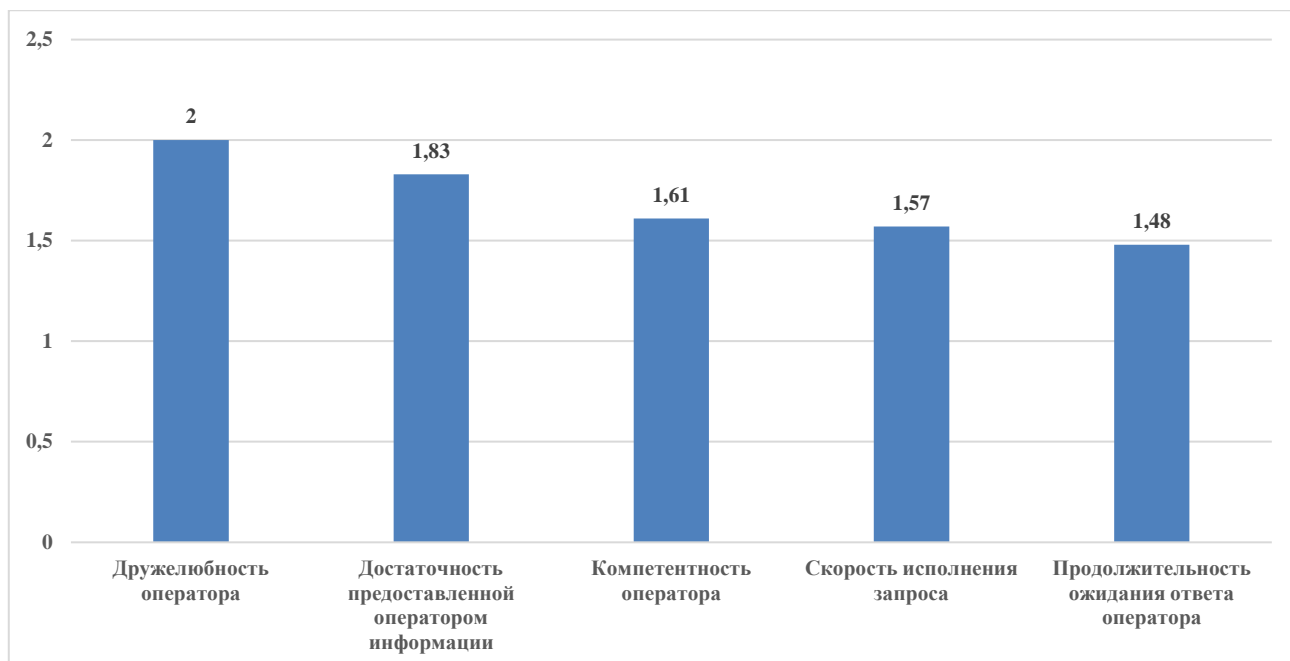


Рисунок 8. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

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

Самые низкие оценки получены филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (1,48 балла из 2 возможных).

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» - «Хакасэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 22 балла из 25,24 возможных или 87 % 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. 55-56.

Таблица 55. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОК
ЦОП Абакан			
1	Сайт Россети Сибирь	15	65,25
2	Другое	4	17,4
3	РЭС/ПО	3	13
4	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	1	4,35
	Итого	23	100

Таблица 56. 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 г.Омск (ул. Жукова)		
Поисковый сервис сети Интернет	2	50
Электронный справочник с картами городов «2 ГИС»	2	50
Итого	4	100

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

Претензии и замечания были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,35 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентом было указано 1 замечание.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 57.

Таблица 57. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу высказанных претензий/замечаний
ЦОП Абакана			
1	Скорость исполнения запроса	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		1	

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 58.

Таблица 58. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
ЦОП Абакана		
1	Скорость исполнения запроса	<i>Информацию переводят на филиал, специалисты филиала потом не перезванивают, информацию не предоставляют</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,35 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было указано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 59.

Таблица 59. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений
ЦОП Абакана			
1	Информирование потребителей	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		1	4,35

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с информированием потребителей. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 60.

Таблица 60. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	Тематика предложений	Содержание предложений
ЦОК Абакана		
1	Информирование потребителей	<i>Предусмотреть СМС оповещение об аварийных отключениях</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала ПАО «РОССЕТИ Сибирь» - «Хакасэнерго» в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г., уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 22 баллов из 25,24 возможных, или 87 % от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Хакасэнерго» 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 текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Хакасэнерго» за дружелюбность оператора и достаточность предоставленной оператором информации (2 балла из 2 возможных и 1,83 балла из 2 возможных соответственно).

Самые низкие оценки получены филиалом за продолжительность ожидания ответа оператора (1,48 балла из 2 возможных).

Замечания и предложения потребителей касались скорости исполнения запроса и информирования потребителей.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 61.

Таблица 61. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.09.2021 по 30.09.2021. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Информирование потребителей	<i>Предусмотреть оповещение об аварийных отключениях СМС</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
2	Скорость исполнения запроса	<i>Информацию переводят на филиал, специалисты филиала потом не перезванивают, информацию не предоставляют</i>	Разработано и утверждено распоряжение «Об организации работы 2-й линии поддержки ЕКЦ», проведено обучение сотрудников ПВК Общества. Сотрудники ПВК дают обратную связь заявителю не позднее следующего за днем обращения рабочего дня.	Распоряжение 1/461 –р от 08.11.2021

10. Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей услугами, оказанными филиалом «Читаэнерго» по телефону, оцененном на основании данных опроса.

В опросе принимали участие потребители, позвонившие по единому номеру 8 800 1000 380 в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

В указанный период услугами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» по телефону воспользовались 2659 потребителей. Из данной генеральной совокупности простым

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами по телефону, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г.

Уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием по телефону был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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».

На основании данных опроса, проведенного в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г, были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для филиала «Читаэнерго» представлены на рис. 9, в табл. 62.

Таблица 62. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г. 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	2	0	4	17	0	8,7	0	17,4	73,9	1,57
2	Скорость исполнения запроса	0	0	0	10	13	0	0	0	43,5	56,5	1,57
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	1	22	0	0	0	4,3	95,7	1,96
4	Компетентность оператора	0	0	0	2	21	0	0	0	8,7	91,3	1,91
5	Достаточность предоставленной оператором информации	0	0	0	2	21	0	0	0	8,7	91,3	1,91

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

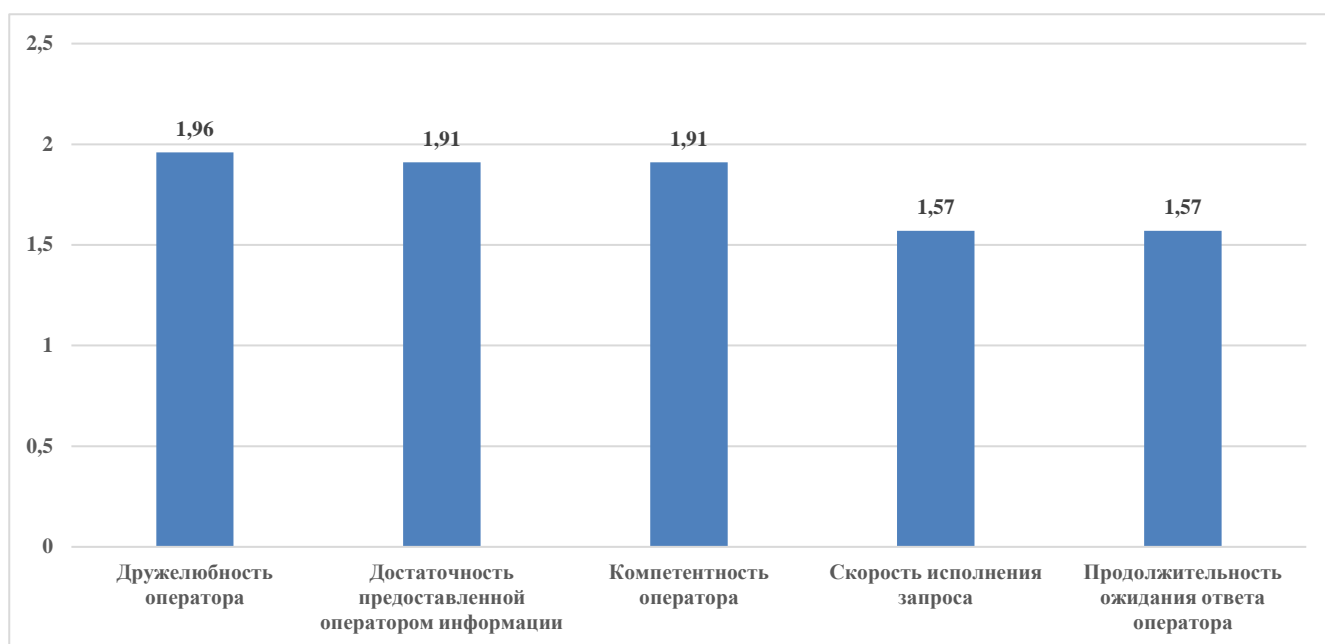


Рисунок 9. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами филиала «Читаэнерго» за дружелюбность оператора (1,96 балла из 2 возможных), достаточность предоставленной оператором информации и компетентность оператора (по 1,91 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса и продолжительность ожидания ответа оператора (по 1,57 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл. 63.

Таблица 63. 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	2	0	8,7

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компоненту продолжительность ожидания ответа оператора запроса (2 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 23 балла из 25,24 возможных или 91% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явились поисковые системы. Данные приведены в табл. 64-65.

Таблица 64. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
ЦОП Чита			
1	Другое	12	52,1
2	Сайт Россети Сибирь	7	30,4
3	Друзья/коллеги/знакомые/родственники	3	13,15
4	Энергосбытовые компании	1	4,35
	Итого	23	100

Таблица 65. 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»
ЦОП Чита		
Поисковый сервис сети Интернет	10	83,3
Электронный справочник с картами городов «2 ГИС»	2	16,7
Итого	12	100

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,7 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 66.

Таблица 66. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
ЦОП Чита			
1	Информирование потребителей	1	4,35
2	Замечания по приборам учета	1	4,35
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	2	8,7

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

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 67.

Таблица 67. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
ЦОП Чита		
1	Замечания по приборам учета	<i>упростите подачу заявок по приборам учета</i>
2	Информирование потребителей	<i>Хотелось бы, чтобы информация по отключениям приходила по смс</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 1 респондентом, что составляет 4,35 % от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 1 предложение. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 70.

Таблица 68. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
ЦОП Чита			
1	Предложения по приборам учета	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		1	

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана с предложениями по приборам учета. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 69.

Таблица 69. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону филиалом ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021 г

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
ЦОП Чита		
1	Предложения по приборам учета	<i>Упростить способы подачи заявок по приборам учета(учесть возможность подать заявку по телефону)</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «Россети Сибирь» - «Читаэнерго» в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г, уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону составил 23 балла из 25,24 возможных, или 91% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиала «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.

за дружелюбность оператора (1,96 балла из 2 возможных), достаточность предоставленной оператором информации и компетентность оператора (по 1,91 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за скорость исполнения запроса и продолжительность ожидания ответа оператора (по 1,57 балла из 2 возможных).

Предложения потребителей в основном касались приборов учета.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 70.

Таблица 70. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Предложения по приборам учета	<p><i>Упростить способы подачи заявок по приборам учета(учесть возможность подать заявку по телефону)</i></p> <p><i>упростите подачу заявок по приборам учета</i></p>	<p>Департаментом взаимодействия с клиентами ПАО «Россети Сибирь» разработана схема приема обращений по вопросам приборов учета электрической энергии посредством Oktell с последующей интеграцией в АС ЦОК (CRM) для РЭС Филиала ПАО «Россети Сибирь»-«Омскэнерго». После ввода в эксплуатацию и успешного тестирования схемы планируется введение во всех филиалах Общества. До введения схемы заявки принимаются операторами ЕКЦ в телефонном режиме</p>	Приказ № 979 от 10.11.2021
2	Информирование потребителей	<i>Хотелось бы, чтобы информация по отключениям приходила по смс</i>	<p>Корректирующие мероприятия не требуются. Информация об отключениях размещается на официальном сайте Общества. Производится обработка входящих вызовов по отключениям (плановым/аварийным) на основании справочника CRM (отключения ЕИП) полученного из ПК SAP через единую интеграционную платформу</p>	ОРД не требуется

11. Результаты опроса для АО «Тываэнерго»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей услугами, оказанными АО «Тываэнерго» по телефону, оцененном на основании данных опроса.

В опросе принимали участие потребители, позвонившие по единому номеру 8 800 1000 380 в период с 01.09.2021 по 30.09.2021г.

В указанный период услугами АО «Тываэнерго» по телефону воспользовались 2044 потребителя. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была

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

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами единого контакт-центра.

Опрос потребителей, воспользовавшихся услугами по телефону, проводился в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г.

Уровень удовлетворенности потребителей обслуживанием по телефону был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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».

На основании данных опроса, проведенного в период с 26.10.2021 по 29.10.2021г, были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами АО «Тываэнерго» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – затрудняюсь поставить оценку, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Оценки качества компонентов обслуживания по телефону для АО «Тываэнерго» представлены на рис. 10, в табл. 71.

Таблица 71. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.09.2021 по 30.09.2021 АО «Тываэнерго»

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	0	2	0	4	17	0	8,7	0	17,4	73,9	1,57
2	Скорость исполнения запроса	0	1	0	14	8	0	4,35	0	60,9	34,8	1,26
3	Дружелюбность оператора	0	0	0	2	21	0	0	0	8,7	92,3	1,91
4	Компетентность оператора	0	0	0	4	19	0	0	0	17,4	82,6	1,83
5	Достаточность предоставленной оператором информации	0	0	0	2	21	0	0	0	8,7	92,3	1,91

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

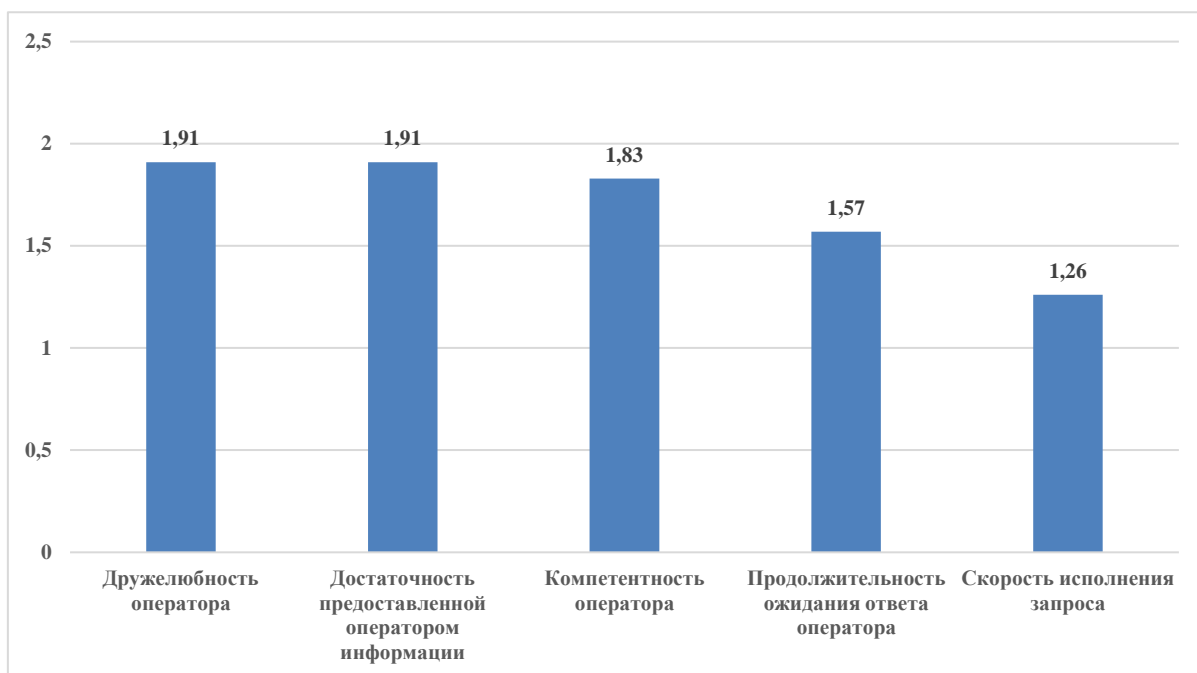


Рисунок 10. Оценки качества компонентов обслуживания по телефону за период с 01.09.2021 по 30.09.2021. АО «Тываэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами АО «Тываэнерго» за дружелюбность оператора и достаточность предоставленной им информации (по 1,91 балла из 2 возможных) и компетентность оператора (по 1,83 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены за скорость исполнения запроса (1,26 балла).

Данные о негативных оценках компонентов услуги (оценка «плохо») приведены в табл. 72.

Таблица 72. 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	2	0	8,7
	ЦОП Кызыл	0	2	0	8,7
2	Скорость исполнения запроса	0	1	0	4,35
	ЦОП Кызыл	0	1	0	4,35

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компонентам продолжительность ожидания ответа оператора и скорость исполнения запроса (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 АО «Тываэнерго» качеством обслуживания по телефону составил 22 балл из 25,24 возможных или 87% от возможного максимума.

Основным источником информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь для респондентов явилась информация, полученная на официальном сайте Общества.

Данные приведены в табл. 73-74.

Таблица 73. Каналы получения информации о едином номере контакт-центра Россети Сибирь за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему кол-ву респондентов, опрошенных по данному ЦОП
1	ЦОП Кызыл		
1	На сайте Россети Сибирь	13	56,6
2	Другое	4	17,4
3	От друзей/коллег/знакомых/родственников	3	13
4	ЦОК	3	13
	Итого	23	100

Таблица 74. 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»
ЦОП Чита		
Поисковый сервис сети Интернет	2	50
Электронный справочник с картами городов «2 ГИС»	2	16,7
Итого	4	50

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в работе операторов контакт-центра вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,7% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания.

Информация о полученных ответах представлена в табл. 75

Таблица 75. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении обслуживания по телефону АО «Тываэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021.

№ п/п	ЦОП		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу респондентов, опрошенных по данному подразделению
	ЦОП Кызыл		
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	1	4,35
2	Информирование потребителей	1	4,35
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	2	8,7

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, в отношении работы контакт-центра АО «Тываэнерго», связана с продолжительностью ожидания ответа оператора и информированием потребителей.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 76.

Таблица 76. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону АО «Тываэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
ЦОП Кызыл		
1	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>расширьте штат операторов, чтобы мы могли дозваниваться быстрее</i>
2	Информирование потребителей	<i>почему не отправляете смс при отключениях</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении работы контакт-центра. Предложения были высказаны 4 респондентами, что составляет 17,4% от общего числа респондентов. В общей сложности респондентами было сделано 4 предложения.

Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 77.

Таблица 77. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении обслуживания по телефону АО «Тываэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений по данному ЦОП
ЦОП Кызыл			
1	Штатная численность	2	8,7
3	Скорость исполнения запроса	1	4,35
4	Положительный отзыв/благодарность	1	4,35
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		4	17,4

Таким образом, наибольшая доля пожеланий/предложений, высказанных потребителями, связана со штатной численностью, а также с достаточностью предоставленной оператором информации. Содержание пожеланий/предложений представлено в табл. 78.

Таблица 78. Предложения, высказанные респондентами в отношении обслуживания по телефону АО «Тываэнерго» за период с 01.09.2021 по 30.09.2021

№ п/п	ЦОП	
	Тематика предложений	Содержание предложений
ЦОП Кызыл		
1	Штатная численность	<i>Расширить численность персонала, проблематично дозвониться при массовых отключениях увеличьте количество операторов, чтобы были доступнее</i>
2	Скорость исполнения запроса	<i>Хотел бы быстрее получать ответ от специалистов от Тываэнерго, обращения постоянно перенаправляют, что занимает много времени</i>
3	Положительный отзыв/благодарность	<i>Спасибо большое, помогли с заявкой на технологическое присоединение</i>

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону АО «Тываэнерго» в период с 01.09.2021 по 30.09.2021, 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 АО «Тываэнерго» в период 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 текущего опроса наивысшие оценки были поставлены респондентами АО «Тываэнерго» за дружелюбность оператора и достаточность предоставленной им информации (по 1,91 балла из 2 возможных) и компетентность оператора (по 1,83 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены за скорость исполнения запроса (1,26 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались штатной численности, продолжения ожидания ответа оператора, информирования потребителей, а также респонденты оставили положительный отзыв.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе текущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 79.

Таблица 79. 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	Продолжительность ожидания ответа оператора	<i>расширьте штат операторов, чтобы мы могли дозваниваться быстрее</i>	Утвержден Приказ Об организации заочного обслуживания клиентов ПАО «Россети Сибирь» (контактный центр) с увеличением штатной численности ЕКЦ на 11 единиц, что существенно сократит время ожидания.	1/238 -пр от 16.11.2021
2	Штатная численность	<i>Расширить численность персонала, проблематично дозвониться при массовых отключениях</i> <i>увеличьте количество операторов, чтобы были доступнее</i>	Разработаны мероприятия по автоматизации процессов обслуживания (Дорожная карта со сроком реализации 2022-2023г.г.)	
3	Информирование потребителей	<i>почему не отправляете смс при отключениях</i>	Корректирующие мероприятия не требуются. Информация об отключениях размещается на официальном сайте Общества. Обработка входящих вызовов по отключениям (плановым/аварийным) производится на основании справочника CRM (отключения ЕИП) полученного из ПК SAP через единую интеграционную платформу	ОРД не требуется
4	Скорость исполнения запроса	<i>Хотел бы быстрее получать ответ от специалистов от Тываэнерго, обращения постоянно перенаправляют, что</i>	Разработано и утверждено распоряжение «Об организации работы 2-й линии поддержки ЕКЦ», проведено обучение сотрудников ПВК Общества.	Распоряжение 1/461 –р от 08.11.2021

		<i>занимает времени</i>	<i>много</i>	Сотрудники ПВК дают обратную связь заявителю не позднее следующего за днем обращения рабочего дня.	
--	--	-----------------------------	--------------	--	--

12.Сводные результаты опроса для Россети Сибирь

За качество компонентов обслуживания по телефону филиалами и Обществом получены оценки от 19 баллов до 23 баллов.

В среднем по Россети Сибирь наивысшие оценки получены за дружелюбность оператора (1,98 балла из 2 возможных) и достаточность предоставленной оператором информации (1,89 балла из 2 возможных). Наименьшие оценки получены за продолжительность ожидания ответа (1,33 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 «Алтаэнерго»	филиал «Бурятэнерго»	филиал «ГЭС»	филиал «Красноярскэнерго»	филиал «Кузбассэнерго-РЭС»	филиал «Омскэнерго»	филиал «Хакасэнерго»	филиал «Читаэнерго»	АО «Тываэнерго»	Россети Сибирь
Продолжительность ожидания ответа оператора	1,35	1	1,04	1,09	1,35	1,52	1,48	1,57	1,57	1,33
Скорость исполнения запроса	1,39	1,39	1,39	1,57	1,52	1,74	1,57	1,57	1,26	1,49
Дружелюбность оператора	1,96	2	1,96	2	2	2	2	1,96	1,91	1,98
Компетентность оператора	1,74	1,57	1,52	1,61	1,65	1,78	1,61	1,91	1,83	1,69
Достаточность предоставленной оператором информации	2	1,57	1,87	1,83	1,7	2	1,83	1,91	1,91	1,85

*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	1,39
	Компетентность оператора	1,96	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,35
филиал "Бурятэнерго"	Дружелюбность оператора	2	Скорость исполнения запроса	1,39
	Компетентность оператора	1,57	Продолжительность ожидания ответа оператора	1
филиал "ГАЭС"	Дружелюбность оператора	1,96	Скорость исполнения запроса	1,39
	Достаточность предоставленной оператором информации	1,87	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,04
филиал "Красноярск-энерго"	Дружелюбность оператора	5	Скорость исполнения запроса	1,57
	Достаточность предоставленной оператором информации	1,83	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,09
филиал "Кузбассэнерго - РЭС"	Дружелюбность оператора	8	Скорость исполнения запроса	1,52
	Достаточность предоставленной оператором информации	1,7	Продолжительность ожидания ответа оператора -	1,35
филиал "Омскэнерго"	Дружелюбность оператора	2	Скорость исполнения запроса	1,74
	Достаточность предоставленной оператором информации	2	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,52
филиал "Хакасэнерго"	Дружелюбность оператора	2	Скорость исполнения запроса	1,57
	Достаточность предоставленной оператором информации	1,83	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,48
филиал "Читаэнерго"	Дружелюбность оператора	1,96	Скорость исполнения запроса	1,57
	Достаточность предоставленной оператором информации	1,91	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,57
АО «Тываэнерго»	Дружелюбность оператора	1,91	Продолжительность ожидания ответа оператора	1,57
	Достаточность предоставленной оператором информации	1,91	Скорость исполнения запроса	1,26

*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 достаточность предоставленной информации (по 9 и 7 наивысших оценок соответственно).

Компонентами услуги, по которым филиалами и Обществом наибольшее количество раз были получены наименьшие оценки, является продолжительность ожидания ответа оператора (8 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 компонент «Продолжительность ожидания ответа оператора»

Итоговый уровень удовлетворенности потребителей качеством работы операторов составил от 19 до 23 баллов из 25 возможных, или от 75% до 91% 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	21	83	-1	-5
филиал «Бурятэнерго»	21	83	19	75	-2	-10
филиал «ГАЭС»	21	83	20	79	-1	-5
филиал «Красноярскэнерго»	20	79	21	83	+1	+5
филиал «Кузбассэнерго – РЭС»	21	83	21	83	0	0
филиал «Омскэнерго»	21	83	23	91	+2	+10
филиал «Хакасэнерго»	21	83	22	87	+1	+5
филиал «Читаэнерго»	22	87	23	91	+1	+5
АО «Тываэнерго»	21	83	22	87	+1	+5

Средний уровень удовлетворенности потребителей по Россети Сибирь составил 21 балл или 84 % от возможного максимума. По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся обслуживанием по телефону филиалов и Общества под управлением ПАО «Россети Сибирь» в период с 01.10.2020 по 31.10.2020, уровень удовлетворенности составил 20 баллов из 25 возможных или 83 % от возможного максимума.

Таким образом, средний уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по телефону по Россети Сибирь в 2021 году увеличился на 1 % сравнению с 2020 годом.