

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,
ВОСПОЛЬЗОВАВШИХСЯ УСЛУГАМИ
ЦОП И ПУНКТОВ ПО РАБОТЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПО И РЭС
ФИЛИАЛОВ И ОБЩЕСТВА ПОД УПРАВЛЕНИЕМ
ПАО «РОССЕТИ СИБИРЬ» В ПЕРИОД С 01.01.2024 ПО 30.06.2024**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Методология исследования.....	3
2. Важность компонентов очного обслуживания	4
3. Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго».....	5
4. Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»	10
5. Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго».....	16
6. Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго-РЭС»	20
7. Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»	24
8. Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»	29
9. Результаты опроса для филиала «Читаэнерго».....	33
10. Результаты опроса для АО «Россети Сибирь Тываэнерго»	37
11. Сводные результаты опроса для Россети Сибирь	41

1. Методология исследования

Объект исследования - потребители, воспользовавшиеся в очном режиме услугами ЦОП и ПРП в ПО и РЭС филиалов ПАО «Россети Сибирь», Обществ под управлением

Цель исследования - определить степень удовлетворенности потребителей очным обслуживанием в ЦОП и ПРП в ПО и РЭС.

Задачи исследования:

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

- удобство расположения;
- удобство графика работы;
- удобство внутреннего оснащения;
- оперативность работы сотрудников;
- дружелюбность сотрудников;
- достаточность информации;
- внешний вид сотрудников.

б) определить **оценку потребителями** качества перечисленных компонентов услуги;

в) рассчитать на основании данных, полученных в ходе опроса, **итоговый показатель уровня удовлетворенности** потребителей качеством оказанной услуги;

г) **выявить:**

- источники информации о ЦОП и ПРП;
- факторы, вызвавшие недовольство потребителей, обратившихся в ЦОП и ПРП;
- замечания и предложения потребителей, обратившихся в ЦОП и ПРП.

Метод получения информации - периодическое исследование, телефонный стандартизованный опрос.

Инструментарий исследования – опрос посетителей ЦОП и ПРП проводится операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь» с использованием CRM-системы. При опросе применяется анкета по форме СО 6.735/0.

Выборка. Генеральной совокупностью являются потребители, посетившие центры обслуживания потребителей и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС в период с 01.01.2024 по 30.06.2024. 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	Генеральная совокупность (количество посетителей ЦОП/ПРП), чел.	Выборка кол-во посетителей ЦОП/ПРП (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%), чел.
	Всего	Всего
филиал Алтайэнерго	1 029	23
филиал Бурятэнерго	5 331	23
филиал Красноярскэнерго	10 215	23
филиал Кузбассэнерго-РЭС	4 441	23
филиал Омскэнерго	3 207	23
филиал Хакасэнерго	2 960	23
филиал Читаэнерго	4 064	23
АО «Россети Сибирь Тываэнерго»	932	23
Итого ПАО «Россети Сибирь»	32 179	184

Опрос посетителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

2. Важность компонентов очного обслуживания

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

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

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

Таблица 2. Уровень важности компонентов очного обслуживания для периода с 01.01.2024 по 30.06.2024*

№ п/п	Компонент услуги	Уровень важности компонента услуги по шкале от 1 до 3
1	Месторасположение	2,65
2	График работы	2,70
3	Внутреннее оснащение	2,55
4	Оперативность работы сотрудников	2,71
5	Дружелюбность сотрудников	2,60
6	Достаточность информации	2,78
7	Внешний вид сотрудников	2,40

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

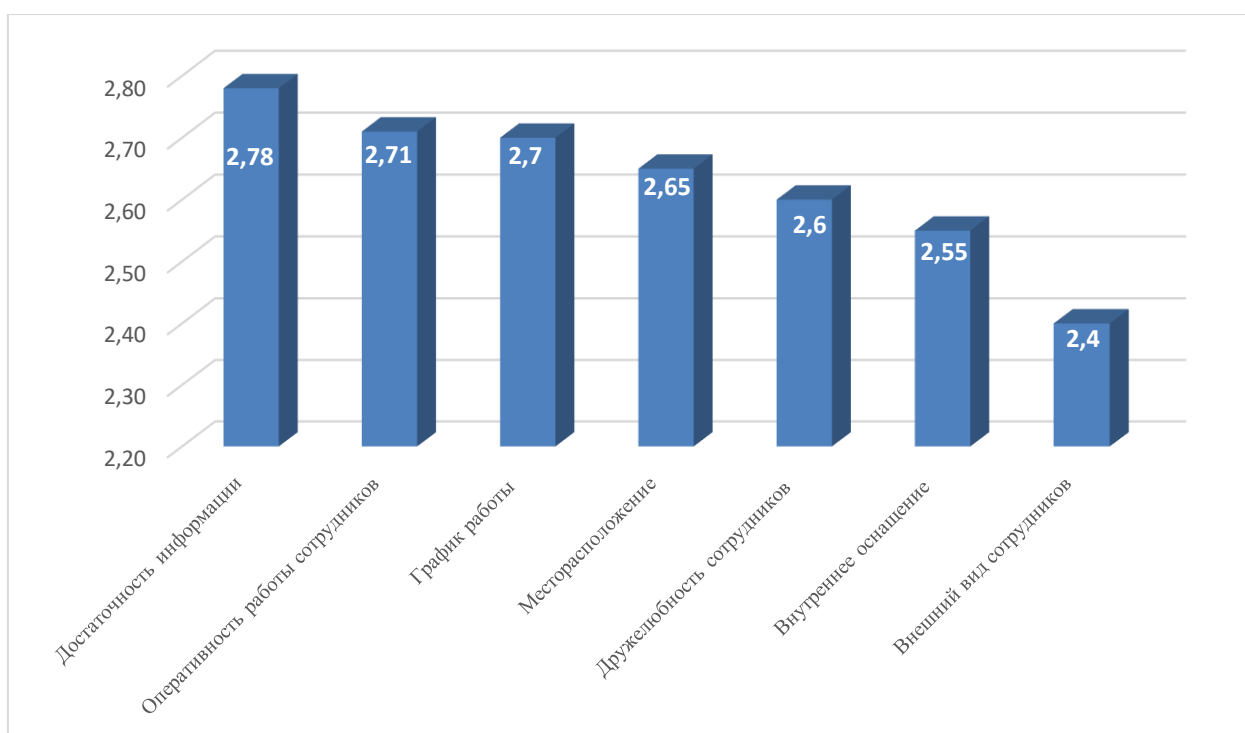


Рисунок 1. Уровень важности компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП

Таким образом, наиболее важными из компонентов услуги являются достаточность информации (2,78 балла из 3 возможных) и оперативность работы сотрудников (2,71 балла из 3 возможных).

Все последующие расчеты проводились отдельно для каждого филиала.

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

3. Результаты опроса для филиала «Алтайэнерго»

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

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в период с 01.01.2024 по 30.06.2024

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Алтайэнерго» воспользовались 1029 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 корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос посетителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

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

Таблица 3. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2024 по 30.06.2024. 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	Месторасположение	0	1	0	0	22	0%	4%	0%	0%	96%	1,87
2	График работы	0	1	0	1	21	0%	4%	0%	4%	91%	1,83
3	Внутреннее оснащение	0	1	0	0	22	0%	4%	0%	0%	96%	1,87
4	Оперативность работы сотрудников	0	2	0	11	10	0%	9%	0%	48%	43%	1,26
5	Дружелюбность сотрудников	1	1	0	4	17	4%	4%	0%	17%	74%	1,52
6	Достаточность информации	1	1	0	13	8	4%	4%	0%	57%	35%	1,13
7	Внешний вид сотрудников	0	1	0	0	22	0%	4%	0%	0%	96%	1,87

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

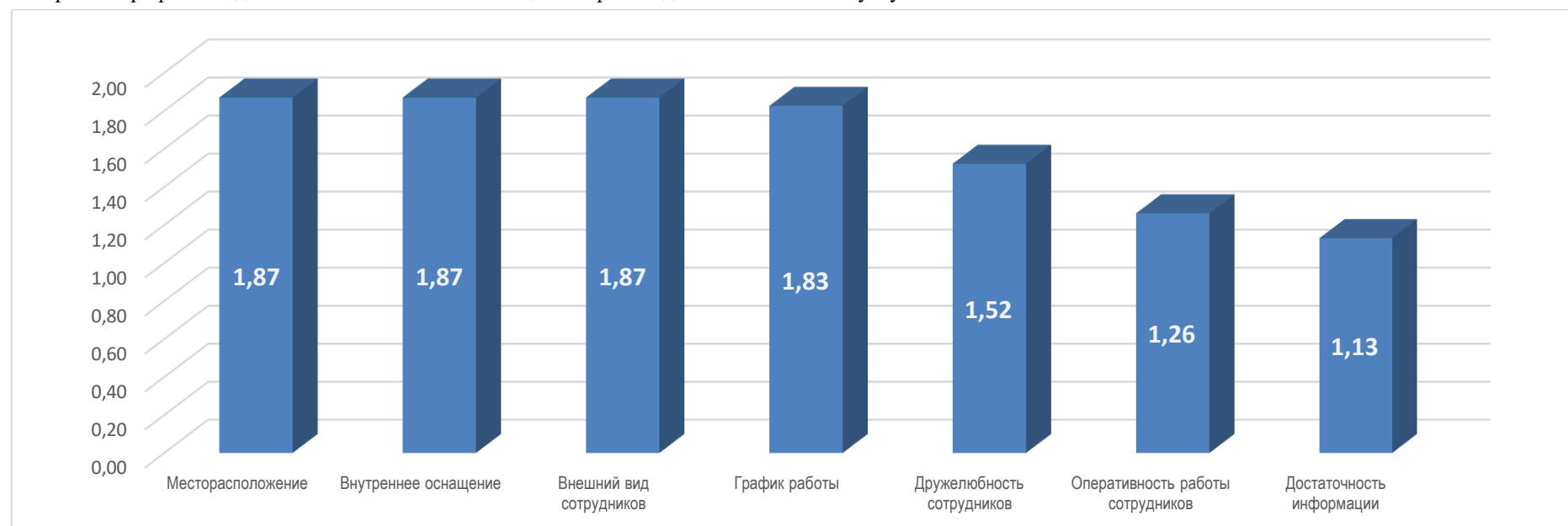


Рисунок 2. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Алтайэнерго» за внешний вид сотрудников, внутреннее оснащение и месторасположение (по 1,87 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за достаточность информации (1,13 балла).

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

Таблица 4. Негативные оценки компонентов очного обслуживания. 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)
ЦОП Барнаул					
	Подразделение очного обслуживания				
1	Месторасположение	0	1	0,0%	4,5%
2	График работы	0	1	0,0%	4,5%
3	Внутреннее оснащение	0	1	0,0%	4,5%
4	Оперативность работы сотрудников	0	2	0,0%	9,1%
5	Дружелюбность сотрудников	1	1	4,5%	4,5%
6	Достаточность информации	1	1	4,5%	4,5%
7	Внешний вид сотрудников	0	1	0,0%	4,5%
	Итого по подразделению	2	8	9,1%	36,4%
	Итого по филиалу	2	8	8,7%	34,8%

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» было получено за дружелюбность сотрудников и достаточность информации (по 1 шт), «Плохо» было получено по компоненте оперативность работы сотрудников (2 шт.), за компоненты месторасположение, график работы, внутреннее оснащение, дружелюбность сотрудников, достаточность информации, внешний вид сотрудников (по 1 шт).

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

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Алтайэнерго» качеством очного обслуживания составил 30 баллов из 37 возможных или 81% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явился сайт ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 5.

Таблица 5. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Алтайэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
1	ЦОП Барнаул		
	Сайт ПАО Россети Сибирь	20	87%
	Корпоративный контактный центр ПАО Россети Сибирь	3	13%
Итого		23	100

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. 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. 6.

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

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
1	ЦОП Барнаул		
	Замечания по технологическому присоединению	3	13,1%
	Замечания по приборам учета	1	4,3%
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		4	17,4%

Таким образом, претензий и замечания, высказанные потребителями, связаны с замечаниями по технологическому присоединению и приборам учета. Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 7.

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

№ п/п	Подразделение очного обслуживания	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	ЦОП Барнаул	
	Замечания по технологическому присоединению	<i>нет подключения с 2022г.</i>
		<i>до сих пор не подключили к ТП, планирует обратиться в суд</i>
	<i>сами устанавливали опоры, хотя проплатили установку за счет общества. также сотрудники РЭС пытались договориться за отдельную плату протянуть ЛЭП и установить ПУ. далее планируют обратиться в суд</i>	
2	Замечания по приборам учета	<i>сотрудники Первомайского РЭС перенесли ПУ на другую опору, однако документально это не подтверждено</i>

В ходе опроса респондентами было высказано 4 положительных отзыва о работе ЦОП/ПРП, предложений в отношении очного обслуживания высказано не было.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Алтайэнерго» в период с 01.01.2024 по 30.06.2024, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 30 баллов из 37 возможных или 81% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Алтайэнерго» в период с 01.01.2023 по 30.06.2023, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 35,79 баллов из 47,84 возможных или 75% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Алтайэнерго» за внешний вид сотрудников, внутреннее оснащение и месторасположение (по 1,87 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за достаточность информации (1,13 балла).

Замечания потребителей в основном касались вопросов по технологическому присоединению и приборам учета.

В ходе предыдущего опроса респондентами филиала «Алтайэнерго» в основном были высказаны замечания о затягивании сроков ТП по причине несвоевременного занесения данных о вновь построенных объектах электросетевого хозяйства в программные комплексы для завершения процедуры ТП. С целью недопущения подобных нарушений в филиале увеличена периодичность контроля за своевременным отображением введенных в эксплуатацию электросетевых объектов в ПК «SAP TORO» и ПК «Геомодуль». Также респондентов не устраивала «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией». С целью своевременного исполнения договоров ТП заключены договоры подряда с ООО «Контур», ООО СК «Электромонтаж-Алтай» и ООО «ЭнергоСибИнжиниринг» на строительство объектов электросетевого комплекса, для нужд ПАО «Россети Сибирь», также разработан и утвержден план исполнения договоров ТП на 2024 год по филиалу «Алтайэнерго».

4. Результаты опроса для филиала «Бурятэнерго»

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

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в период с 01.01.2024 по 30.06.2024.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Бурятэнерго» воспользовались 5331 потребитель. 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 корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос посетителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

Результаты расчетов представлены в табл. 8, на рис.3.

Таблица 8. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2024г по 30.06.2024г *. 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	Месторасположение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
2	График работы	0	0	0	3	20	0%	0%	0%	13%	87%	1,87
3	Внутреннее оснащение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
4	Оперативность работы сотрудников	1	2	0	9	11	4%	9%	0%	39%	48%	1,17
5	Дружелюбность сотрудников	0	0	0	6	17	0%	0%	0%	26%	74%	1,74
6	Достаточность информации	1	2	0	9	11	4%	9%	0%	39%	48%	1,17
7	Внешний вид сотрудников	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

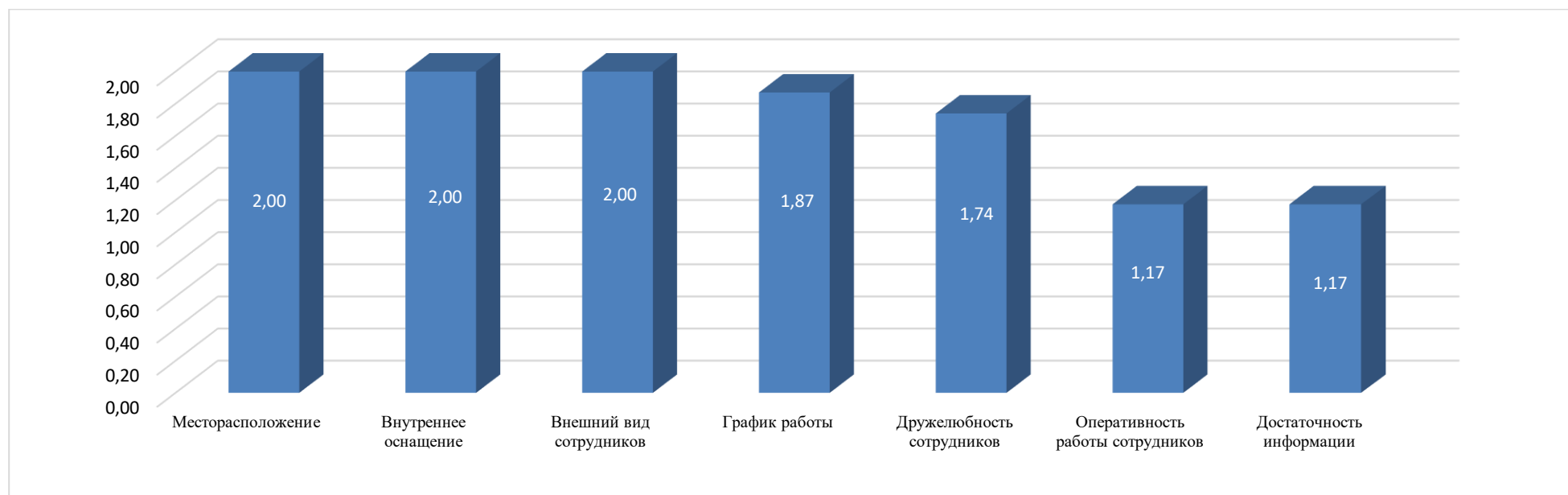


Рисунок 3. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Бурятэнерго» за внешний вид сотрудников, внутреннее оснащение и месторасположение (по 2 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность работы сотрудников и достаточность информации (по 1,17 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.9.

Таблица 9. Негативные оценки компонентов очного обслуживания. 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)
ЦОП ул. Рылеева, 5-а					
1	Оперативность работы сотрудников	1	2	5%	10%
2	Достаточность информации	1	2	5%	10%
	Итого по подразделению	2	4	10%	20%
	Итого по филиалу	2	4	9%	17%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам оперативность работы сотрудников и достаточность информации (по 1 шт и 2 шт соответственно).

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

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Бурятэнерго» качеством очного обслуживания составил 31 балл из 37 возможных или 84% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явились сайт ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 10.

Таблица 10. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
1	ЦОП		
	Сайт ПАО Россети Сибирь	20	87%
	Корпоративный контактный центр ПАО Россети Сибирь	3	13%
Итого		23	100

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. 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. 11.

Таблица 11. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
ЦОП ул. Рылеева, 5-а			
1	Замечания по технологическому присоединению	2	10,0%
2	Замечания по приборам учета	1	5,0%
Итого по подразделению		3	15%
Иволгинский РЭС			
1	Замечания по технологическому присоединению	1	33,3%
Итого по подразделению		1	33,3%
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		4	17,4%

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с замечаниями по технологическому присоединению.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 12.

Таблица 12. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	ЦОП ул. Рылеева, 5-а	
	Замечания по технологическому присоединению	<i>с 2022г. ждет подключения, сами сотрудники отвечали что нет финансирования и обращайтесь в суд</i>
		<i>ожидает ТП, объяснили что нехватает трансформаторов</i>
	Замечания по приборам учета	<i>заявитель не имеет доступа к учету э/э, будет писать в прокуратуру</i>
Иволгинский РЭС		
	Замечания по технологическому присоединению	<i>ждет подключения с 2022г., неоднократно обращалась в РЭС, сейчас ждет решения суда. многодетная мать - льготная категория</i>

В ходе опроса предложения в отношении очного обслуживания респондентами не были высказаны. Было высказано 2 положительных отзыва, по 1 шт для ЦОП г. Улан-Удэ, Рылеева 5 а и для Иволгинского РЭС.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Бурятэнерго» в период с 01.01.2024г по 30.06.2024г, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 31 балл из 37 возможных, или 84% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Бурятэнерго» в период с 01.01.2023г по 30.06.2023г, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 35,94 баллов из 47,84 возможных, или 75% от возможного максимума.

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Бурятэнерго» за внешний вид сотрудников, внутреннее оснащение и месторасположение (по 2 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность работы сотрудников и достаточность информации (по 1,17 балла из 2 возможных).

Замечания потребителей в основном касались технологического присоединения.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых в табл. 13.

Таблица 13. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям посетителей ЦОП и ПРП филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Бурятэнерго» в период с 01.01.2023г по 30.06.2023г.

№ п/п	Тема предложения/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
ЦОП У-У ул. Рылеева, 5-а				
1	Замечания по технологическому присоединению	<i>Затягивание сроков по ТП, до сих пор нет присоединения</i>	План исполнения договоров ТП на 2024 год филиал ПАО "Россети Сибирь" - "Бурятэнерго" №1/7-птп от 07.02.2024	№1/7-птп от 07.02.2024
2	Режим работы	<i>Указано что работают без обеда, на самом деле уходят на обед. Ждать очень долго своей очереди.</i>	График работы в ЦОП и ПРП установлен согласно требований Приказа Минэнерго России от 15.04.2014 N 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций», а также СО 5.097 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение» - в ЦОП 45 часов в неделю, в ПРП 39 часов в неделю. Обеда нет, но с 12 до 13 часов принимает 1 специалист	Распоряжение от 29.03.2024 №101

5. Результаты опроса для филиала «Красноярскэнерго»

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

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в период с 01.01.2024 по 30.06.2024.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Красноярскэнерго» воспользовались 10215 потребитель. 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 корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос посетителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

Результаты расчетов представлены в табл. 14, на рис.4.

Таблица 14. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2024 по 30.06.2024*. 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	Месторасположение	0	0	0	1	22	0%	0%	0%	4%	96%	1,96
2	График работы	0	0	0	6	17	0%	0%	0%	26%	74%	1,74
3	Внутреннее оснащение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
4	Оперативность работы сотрудников	0	1	0	14	8	0%	4%	0%	61%	35%	1,26
5	Дружелюбность сотрудников	0	0	0	7	16	0%	0%	0%	30%	70%	1,70
6	Достаточность информации	0	1	0	14	8	0%	4%	0%	61%	35%	1,26
7	Внешний вид сотрудников	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

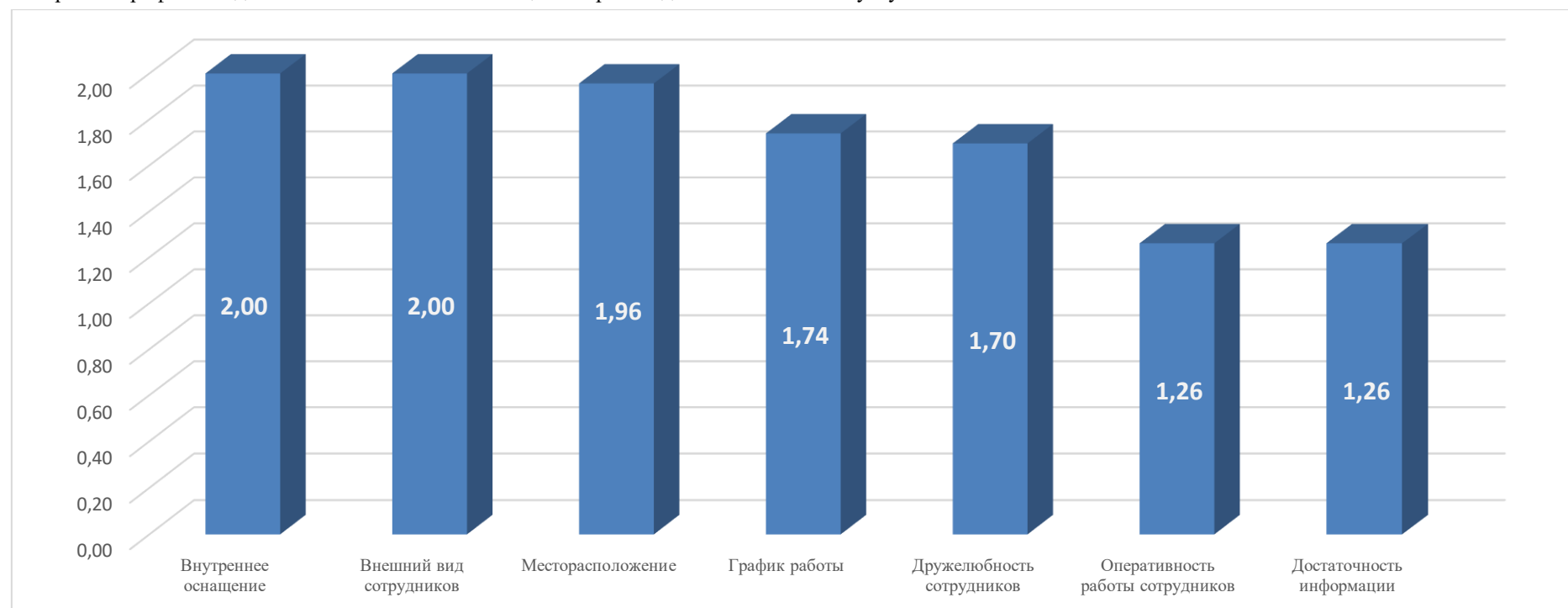


Рисунок 4. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Красноярскэнерго» за внешний вид сотрудников, внутренне оснащение (по 2 балла из 2 возможных), месторасположение (1,96 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность работы сотрудников, достаточность информации (по 1,26 балла из 2 возможных).

Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.17.

Таблица 17. Негативные оценки компонентов очного обслуживания. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго»*.

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.		В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - посетителей, опрошенных по данному подразделению – для подразделения	
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)
ЦОП Красноярск					
1	Оперативность работы сотрудников	0	1	0%	4,3%
2	Достаточность информации,	0	1	0%	4,3%
	Итого по филиалу	0	2	0%	8,7%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, оценки «Плохо» были получены за оперативность работы сотрудников и достаточность полученной информации (по 1 шт. соответственно). При этом все оценки «Плохо» были поставлены респондентами для ЦОП в г. Красноярск.

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

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Красноярскэнерго» качеством очного обслуживания составил 31 баллов из 37 возможных или 84% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явился сайт ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 18.

Таблица 18. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго».

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
1	ЦОП		
	Сайт Россети Сибирь	22	95,7%
	Корпоративный контактный центр Россети Сибирь	1	4,3%
Итого		23	100

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 5 респондентами, что составляет 21,7 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 5 замечания, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 19.

Таблица 19. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго».

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
	ЦОП Красноярск		
	Замечания по технологическому присоединению	4	17,4
	Замечания по приборам учета	1	4,3
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	5	21,7

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с технологическим присоединением.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 20.

Таблица 20. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго».

№ п/п	Подразделение очного обслуживания	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	ЦОП Красноярск	
	Замечания по технологическому присоединению	<i>до сих пор ждет ТП, написал президенту до сих пор ждет ТП, ЦОК в декабре 2024г. был закрыт, обратился в суд. Не работает личный кабинет, все время технические работы. Обратной связи нет, просит связаться по выезду сотрудников РЭС. ждет ТП с 2022г., есть ЛЭП, строительство ЛЭП не требуется. написал обращение последнее №1.2/5/982 от 07.11.24г. ответа не было, но считается закрытым в ЛК. На предыдущие обращения одни формальные отписки. ждет ТП, попросили подписать ДС о продлении. планирует вновь подавать в суд</i>
	Замечания по приборам учета	<i>неисправен ПУ, обращался в ЦОП, ничего не исправили.</i>

В ходе опроса предложения в отношении очного обслуживания респондентами не были высказаны. Было высказано 3 положительных отзыва в отношении работы ЦОП.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Красноярскэнерго» в период с 01.01.2024 по 30.06.2024, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 31 балл из 37 возможных, или 84% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Красноярскэнерго» в период с 01.01.2023 по 30.06.2023, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 40,08 балла из 47,84 возможных, или 84% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Красноярскэнерго» за внешний вид сотрудников, внутренне оснащение (по 2 балла из 2 возможных), месторасположение (1,96 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность работы сотрудников, достаточность информации (по 1,26 балла из 2 возможных).

Замечания потребителей касались технологического присоединения.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 23.

Таблица 23. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям посетителей ЦОП и ПРП филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Красноярскэнерго» в период с 01.01.2023 по 30.06.2023.

№ п/п	Тематика предложений замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Режим работы	Неудобно, после работы не попасть	Для удобства потребителей работает круглосуточный телефон контакт-центра 88002200220 обращений по всем вопросам (звонок бесплатный), круглосуточная подача обращений на Портале ТП.РФ, интернет приемная .	ОРД не требуется
2	Компетентность сотрудников	Сотрудники ЦОК при обращении лично отсылают делать заявку самостоятельно на большом экране, при этом не помогая	Проведена разъяснительная работа с персоналом управления взаимодействия с клиентами о необходимости корректного предоставления консультаций. Также данный вопрос может возникать у клиентов в связи большой загруженностью сотрудников на очном приеме потребителей	ОРД не требуется

6. Результаты опроса для филиала «Кузбассэнерго-РЭС»

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности посетителей Центра/ов обслуживания потребителей (ЦОП) и пунктов по работе с потребителями в ПО

и РЭС, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в период с 01.01.2024 по 30.06.2024.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Кузбассэнерго - РЭС» воспользовались 4441 потребитель. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом была сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондента.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос посетителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

В целях обеспечения возможности сравнения между собой показателей уровня удовлетворенности потребителей в различных филиалах уровень важности компонентов услуги установлен единым для всей зоны ответственности ПАО «Россети Сибирь». Результаты расчетов представлены в табл. 24, на рис.5.

Таблица 24. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2024 по 30.06.2024*. 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	Месторасположение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
2	График работы	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
3	Внутреннее оснащение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
5	Оперативность работы сотрудников	0	0	0	15	8	0%	0%	0%	65%	35%	1,35
6	Дружелюбность сотрудников	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
8	Достаточность информации	0	0	0	15	8	0%	0%	0%	65%	35%	1,35
9	Внешний вид сотрудников	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

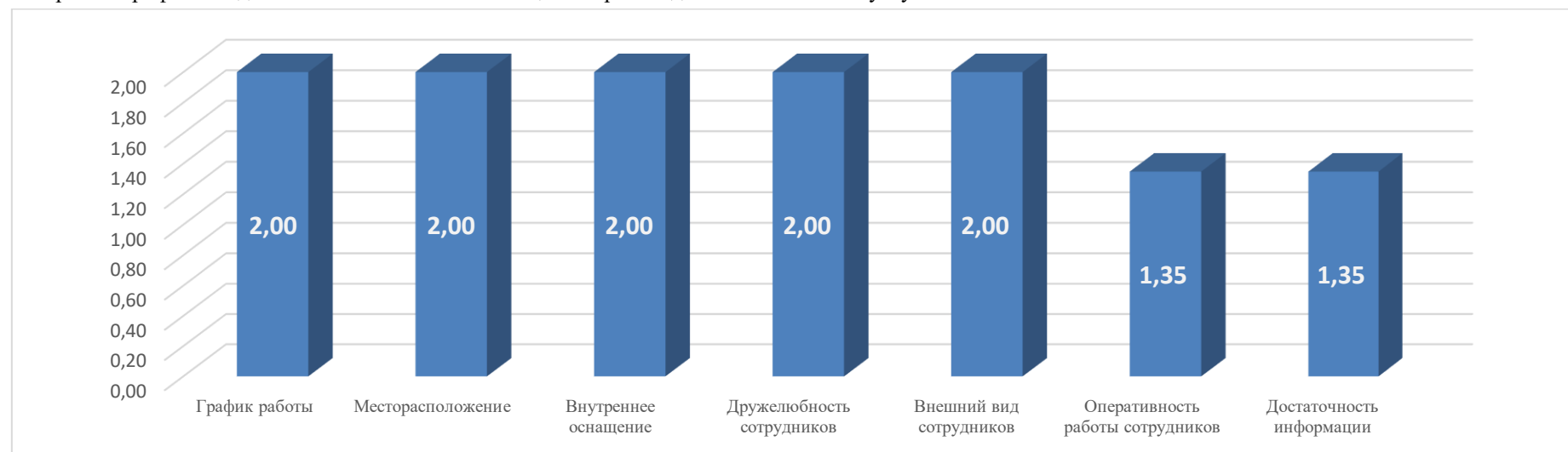


Рисунок 5. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Кузбассэнерго - РЭС» за график работы, месторасположение, внутреннее оснащение и дружелюбность сотрудников (по 2 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность работы и достаточность информации (по 1,35 балла из 2 возможных).

Оценок «Очень плохо» и «Плохо» в ходе опроса поставлено не было.

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

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Кузбассэнерго - РЭС» качеством очного обслуживания составил 33 балла из 37 возможных или 89% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явился сайт ПАО «Россети Сибирь» Данные приведены в табл. 25.

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

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
1	На сайте ПАО "Россети Сибирь"	23	100%
Итого		23	100

Претензий/замечаний или предложений в ходе опроса высказано не было. Было выражено 3 благодарности.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Кузбассэнерго - РЭС» в период с 01.01.2024 по 30.06.2024, уровень удовлетворенности потребителей филиала «Кузбассэнерго - РЭС» качеством очного обслуживания составил 33 балла из 37 возможных или 89% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Кузбассэнерго - РЭС» в период с 01.01.2023 по 30.06.2023, уровень удовлетворенности потребителей филиала «Кузбассэнерго - РЭС» качеством очного обслуживания составил 40,08 балла из 47,84 возможных или 87% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Кузбассэнерго - РЭС» за график работы, месторасположение, внутреннее оснащение и дружелюбность сотрудников (по 2 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность работы и достаточность

информации (по 1,35 балла из 2 возможных).

Претензий/замечаний или предложений в ходе опроса высказано не было. Было выражено 3 благодарности.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 26.

Таблица 26 **Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям посетителей ЦОП и ПРП филиала ПАО «Россети Сибирь» - «Кузбассэнерго - РЭС» в период 01.01.2023 по 30.06.2023**

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Режим работы ЦОП	<i>Неудобный график</i>	График работы ЦОП определен стандартами Общества	ОРД не требуется
2	Режим работы ЦОП	<i>Неудобный график, приходится отпрашиваться с работы</i>	График работы ЦОП определен стандартами Общества	ОРД не требуется
3	Режим работы ЦОП	<i>Изменить время работы, чтобы работающие люди могли попасть в ЦОП</i>	График работы ЦОП определен стандартами Общества	ОРД не требуется

7. Результаты опроса для филиала «Омскэнерго»

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

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в период с 01.01.2024 по 30.06.2024.

В указанный период услугами ЦОП и ПРП филиала «Омскэнерго» воспользовались 3207 потребителя. Из данной генеральной совокупности простым случайным методом сформирована выборка (доверительная вероятность 85%, доверительный интервал 15%) в размере 23 респондентов.

Респонденты, вошедшие в выборку, были опрошены операторами корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос посетителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

Уровень удовлетворенности потребителей очным обслуживанием в ЦОП и ПРП рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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

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

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

Результаты расчетов представлены в табл. 27, на рис.6.

**Таблица 27. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2024 по 30.06.2024*
 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	Месторасположение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
2	График работы	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
3	Внутреннее оснащение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
4	Оперативность работы сотрудников	0	0	0	5	18	0%	0%	0%	22%	78%	1,78
5	Дружелюбность сотрудников	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
6	Достаточность информации	0	0	0	2	21	0%	0%	0%	9%	91%	1,91
7	Внешний вид сотрудников	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

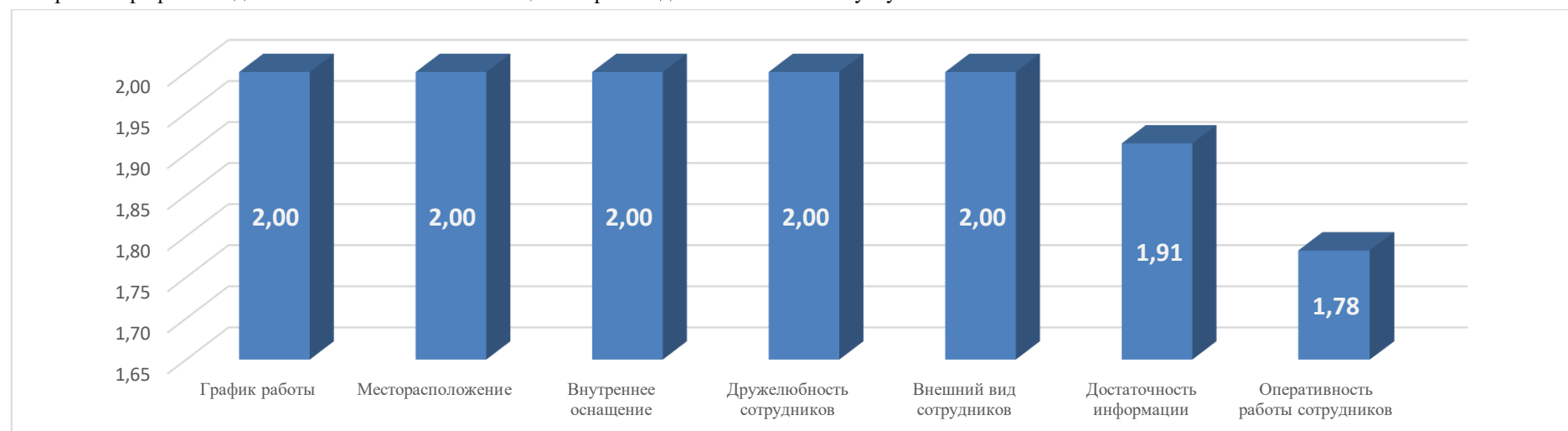


Рисунок 6. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Омскэнерго» за дружелюбность сотрудников, внешний вид сотрудников, график работы, месторасположение и внутреннее оснащение (по 2 балла из 2 возможных).

Наименьшая оценка получена филиалом «Омскэнерго» за оперативность работы сотрудников (1,78 балла из 2 возможных).

Оценок «очень плохо» и «плохо» от респондентов не поступало.

Следующим этапом рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством очного обслуживания в ЦОП и ПРП. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Омскэнерго» качеством очного обслуживания составил 36 баллов из 37 возможных или 97% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и ПРП для респондентов явился официальный сайт ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 28.

Таблица 28. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
1	На сайте ПАО «Россети Сибирь»	23	100%
ИТОГО:		23	100,0%

В ходе опроса потребителям задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в ПРП вызвало их недовольство. Замечаний в ходе опроса высказано не было.

В ходе опроса респондентами высказаны положительные отзывы в отношении очного обслуживания. Благодарность высказана 12 респондентами, что составляет 52,2 % от общего числа респондентов. Информация о положительных отзывах представлена в табл. 29.

Таблица 29. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Омскэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
ЦОП г. Омск			
1	Положительный отзыв/Благодарность	9	50%
Итого по подразделению:		9	50%
Седельниковский РЭС			
	Положительный отзыв/Благодарность	1	100%
Итого по подразделению:		1	100%
ЦОП Тара			
	Положительный отзыв/Благодарность	1	100%
Итого по подразделению:		1	100%
Омский РЭС			
	Положительный отзыв/Благодарность	1	50%
Итого по подразделению:		1	50%
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ:		12	52,2%

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и ПРП филиала «Омскэнерго» в период с 01.01.2024 по 30.06.2024, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 36 баллов из 37 возможных, или 97% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Омскэнерго» в период с 01.01.2023 по 30.06.2023, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 44,84 баллов из 47,84 возможных, или 94% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Омскэнерго» за дружелюбность сотрудников, внешний вид сотрудников, график работы, месторасположение и внутреннее оснащение (по 2 балла из 2 возможных).

Наименьшая оценка получена филиалом «Омскэнерго» за оперативность работы сотрудников (1,78 балла из 2 возможных).

Замечаний в ходе опроса высказано не было.

В ходе опроса респондентами высказано 12 положительных отзывов в отношении очного обслуживания. Предложения, высказанные в ходе предыдущего опроса, являлись благодарностью, корректирующие мероприятия не требовались.

8. Результаты опроса для филиала «Хакасэнерго»

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

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в период с 01.01.2024 по 30.06.2024.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) филиала «Хакасэнерго» воспользовались 2960 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 корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос посетителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

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

На основании данных опроса были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества каждого компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами филиала «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).

Результаты расчетов представлены в табл. 30, на рис.7.

Таблица 30. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2024 по 30.06.2024*. 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	Месторасположение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
2	График работы	0	0	0	1	22	0%	0%	0%	4%	96%	1,96
3	Внутреннее оснащение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
4	Оперативность работы сотрудников	0	0	0	15	8	0%	0%	0%	65%	35%	1,35
5	Дружелюбность сотрудников	0	0	0	4	19	0%	0%	0%	17%	83%	1,83
6	Достаточность информации	2	0	0	11	10	9%	0%	0%	48%	43%	1,17
7	Внешний вид сотрудников	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

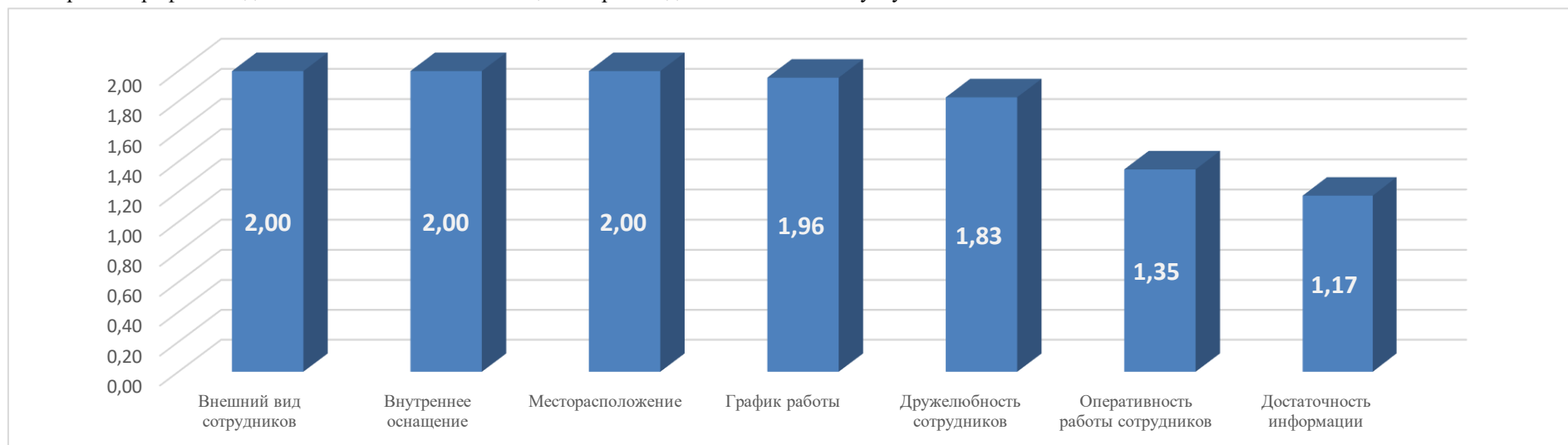


Рисунок 7. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Хакасэнерго» за внутреннее оснащение, внешний вид сотрудников и месторасположение (по 2 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность сотрудников (1,35 балла из 2 возможных) и достаточность информации (1,17 балла из 2 возможных).

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

Таблица 31. Негативные оценки компонентов очного обслуживания. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»*

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.		В % к общему количеству: - оценок компонента – для компонента; - посетителей, опрошенных по данному подразделению – для подразделения	
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)
ЦОП Абакан					
1	Достаточность информации	2	0	8,7%	0%
	Итого	2	0	8,7%	0%

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» было получено за достаточность информации» (2 шт.).

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

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Хакасэнерго» качеством очного обслуживания составил 32 балла из 37 возможных или 86% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явился сайт ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 32.

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

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
1	ЦОП		
	Сайт Россети Сибирь	21	91,3
	Корпоративный контактный центр Россети Сибирь	2	8,7
Итого		23	100

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в РЭС вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 8 респондентами, что составляет 34,8 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 8 замечаний, вызвавшие недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 33.

Таблица 33. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
	ЦОП Абакан		
	Замечания по технологическому присоединению	6	26,1
	Замечания по приборам учета	2	8,7
	ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ	8	34,8

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, связана с технологическим присоединением и работой приборов учета.

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 34.

Таблица 34. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	ЦОП Абакан	
	Замечания по технологическому присоединению	<i>подали в суд, с 2022 года не подключают</i>
		<i>третий год не подключают к ТП, нет финансирования говорят</i>
		<i>с 2022г. ждет подключения, нет финансирования говорят</i>
		<i>идут судебные разбирательства, не подключают к ТП несколько лет</i>
		<i>будет обращаться в суд, более года не подключают к ТП</i>
		<i>не подключают, обращались к директору филиала с намерениями обратиться в УФАС, реакции ноль</i>
	Замечания по приборам учета	<i>до сих пор не заменили ПУ, неоднократно обращались, начитывает по среднему</i>
		<i>до сих пор не выдали пульт от ПУ</i>

В ходе опроса респондентами предложений в отношении очного обслуживания высказано не было. Положительные отзывы были оставлены 2 респондентами, что составляет 8,7 % от общего числа респондентов.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в РЭС филиала «Хакасэнерго» в период с 01.01.2024 по 30.06.2024, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 32 балла из 37 возможных, или 86% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в РЭС филиала «Хакасэнерго» в период с 01.01.2023 по 30.06.2023, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 43,75 баллов из 47,84 возможных, или 91% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Хакасэнерго» за внутреннее оснащение, внешний вид сотрудников и месторасположение (по 2 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность сотрудников (1,35 балла из 2 возможных) и достаточность информации (1,17 балла из 2 возможных).

В ходе опроса респондентами предложений в отношении очного обслуживания высказано не было. Положительные отзывы были оставлены 2 респондентами.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, корректирующие мероприятия не требовались. Замечания касались режима работы и местоположения ЦОП. ЦОП расположен и работает по режиму работы в соответствии со стандартом организации СО 5.097/0 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение».

9. Результаты опроса для филиала «Читаэнерго»

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

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в период с 01.01.2024 по 30.06.2024.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями филиала «Читаэнерго» воспользовались 4064 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 корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос посетителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

Уровень удовлетворенности потребителей очным обслуживанием в ЦОП и ПРП был рассчитан на основании показателей уровня важности компонентов услуги и оценок качества компонентов услуги.

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

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

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

Результаты расчетов представлены в табл. 35, на рис.8.

Таблица 35. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2024 по 30.06.2024. 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	Месторасположение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
2	График работы	0	0	0	1	22	0%	0%	0%	4%	96%	1,96
3	Внутреннее оснащение	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00
4	Оперативность работы сотрудников	0	0	0	13	10	0%	0%	0%	57%	43%	1,43
5	Дружелюбность сотрудников	0	0	0	2	21	0%	0%	0%	9%	91%	1,91
6	Достаточность информации	0	0	0	10	13	0%	0%	0%	43%	57%	1,57
7	Внешний вид сотрудников	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

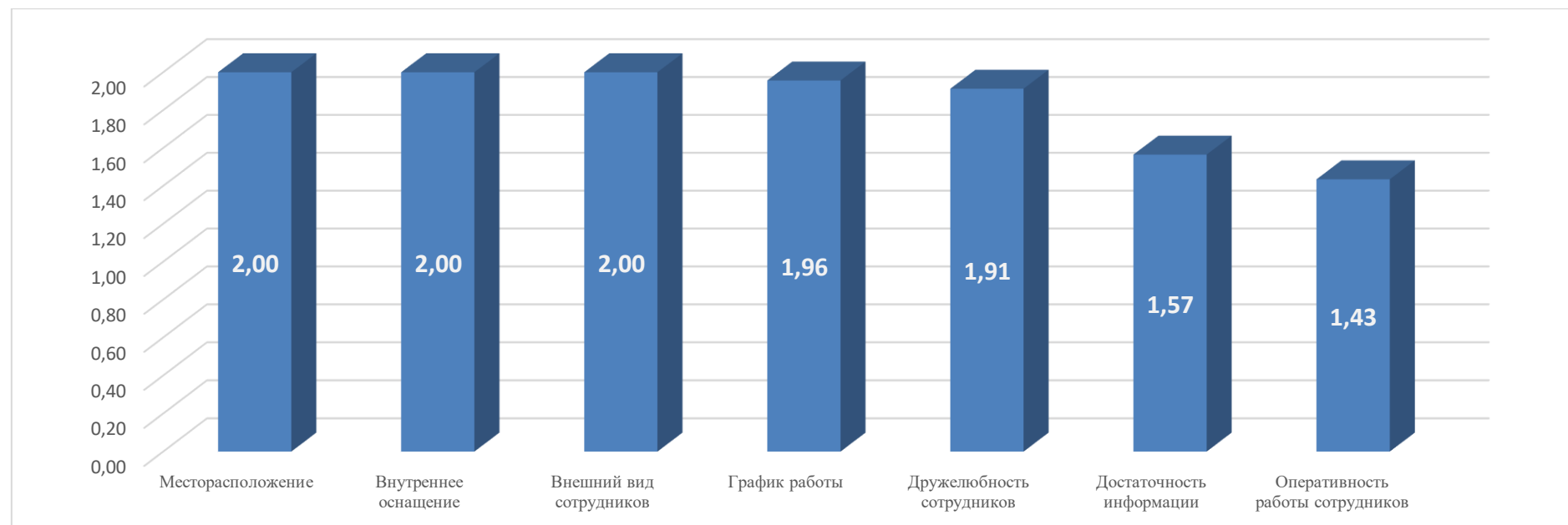


Рисунок 8. Оценки качества компонентов обслуживания в ЦОП и ПРП Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Читаэнерго» за внутреннее оснащение, внешний вид сотрудников и месторасположение (по 2 балла из 2 возможных),

Самые низкие оценки получены филиалом за достаточность информации (1,57 балла из 2 возможных) и оперативность работы сотрудников (1,43 балла из 2 возможных).

Оценок «Очень плохо» и «Плохо» в ходе опроса респондентами поставлено не было.

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством очного обслуживания в ЦОП и ПРП в ПО и РЭС. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей филиала «Читаэнерго» качеством очного обслуживания составил 34 балла из 37 возможных или 92 % от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и ПРП для респондентов явился сайт ПАО «Россети Сибирь». Данные приведены в табл. 36.

Таблица 36. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
ЦОП Чита			
1	На сайте ПАО "Россети Сибирь"	20	87%
2	Корпоративный контактный центр Россети Сибирь	3	13%
Итого		23	100

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в центре обслуживания потребителей или в пункте по работе с потребителями в ПО и РЭС вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 3 респондентами, что составляет 13 % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 2 замечания, вызвавших недовольство. Информация представлена в табл. 37.

Таблица 37. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
ЦОП Чита			
1	Замечания по технологическому присоединению	1	4,3%
2	Замечания по приборам учета	1	4,3%
3	Прочее	1	4,3%
Итого по филиалу		3	13%

Таким образом, претензии и замечания, высказанные потребителями, связаны с технологическим присоединением и приборами учета

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 38.

Таблица 38. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Читаэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания	
	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
ЦОП Чита		
1	Замечания по технологическому присоединению	<i>до сих пор не подключен, говорят нет опор, подал обращение в УФАС, ожидает решения</i>
2	Замечания по приборам учета	<i>не установили ПУ АЭС КУЭ, заменили на обычный, на обращения не реагируют</i>
3	Прочес	<i>неоднократно обращался что уровня напряжения не хватает, отвечают что все в норме</i>

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в виде Положительных отзывов/Благодарностей в отношении очного обслуживания. Положительные отзывы/Благодарности были высказаны 4 респондентами, что составляет 17,4 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 4 Положительных отзыва/Благодарности.

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и ПРП в ПО и РЭС филиала «Читаэнерго» в период с 01.01.2024 по 30.06.2024, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 34 балла из 37 возможных или 92 % от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиала «Читаэнерго» в период с 01.01.2023 по 30.06.2023, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 42,54 балла из 47,8 возможных, или 89 % от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП филиала «Читаэнерго» за внутреннее оснащение, внешний вид сотрудников и месторасположение (по 2 балла из 2 возможных),

Самые низкие оценки получены филиалом за оперативность работы сотрудников (1,43 балла).

Претензии и замечания, высказанные потребителями, связаны с технологическим присоединением и приборами учета.

В ходе опроса респондентами было высказано 4 положительных отзыва о работе ЦОП.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, корректирующие мероприятия не требовались. Замечания касались режима работы ЦОП. ЦОП работает по режиму работы в соответствии со стандартом организации СО 5.097/0 «Стандарты качества обслуживания потребителей услуг. Положение».

10. Результаты опроса для АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

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

В опросе принимали участие респонденты, воспользовавшиеся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в период с 01.01.2024 по 30.06.2024.

В указанный период услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями (ПРП) общества АО «Россети Сибирь Тываэнерго» воспользовались 932 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 корпоративного контактного центра ПАО «Россети Сибирь»

Опрос посетителей ЦОП и пунктов по работе с потребителями проводился в период с 05.11.2024 по 20.01.2025

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

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

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

Результаты расчетов представлены в табл. 39, на рис.9

Таблица 39. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП за период с 01.01.2024 по 30.06.2024. *. АО «Россети Сибирь 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	Месторасположение	0	0	0	4	19	0%	0%	0%	17%	83%	1,83
2	График работы	0	0	0	4	19	0%	0%	0%	17%	83%	1,83
3	Внутреннее оснащение	0	0	0	4	19	0%	0%	0%	17%	83%	1,83
4	Оперативность работы сотрудников	0	0	0	7	16	0%	0%	0%	30%	70%	1,70
5	Дружелюбность сотрудников	0	0	0	4	19	0%	0%	0%	17%	83%	1,83
6	Достаточность информации	0	0	0	7	16	0%	0%	0%	30%	70%	1,70
7	Внешний вид сотрудников	0	0	0	0	23	0%	0%	0%	0%	100%	2,00

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам респондентов компоненты услуги

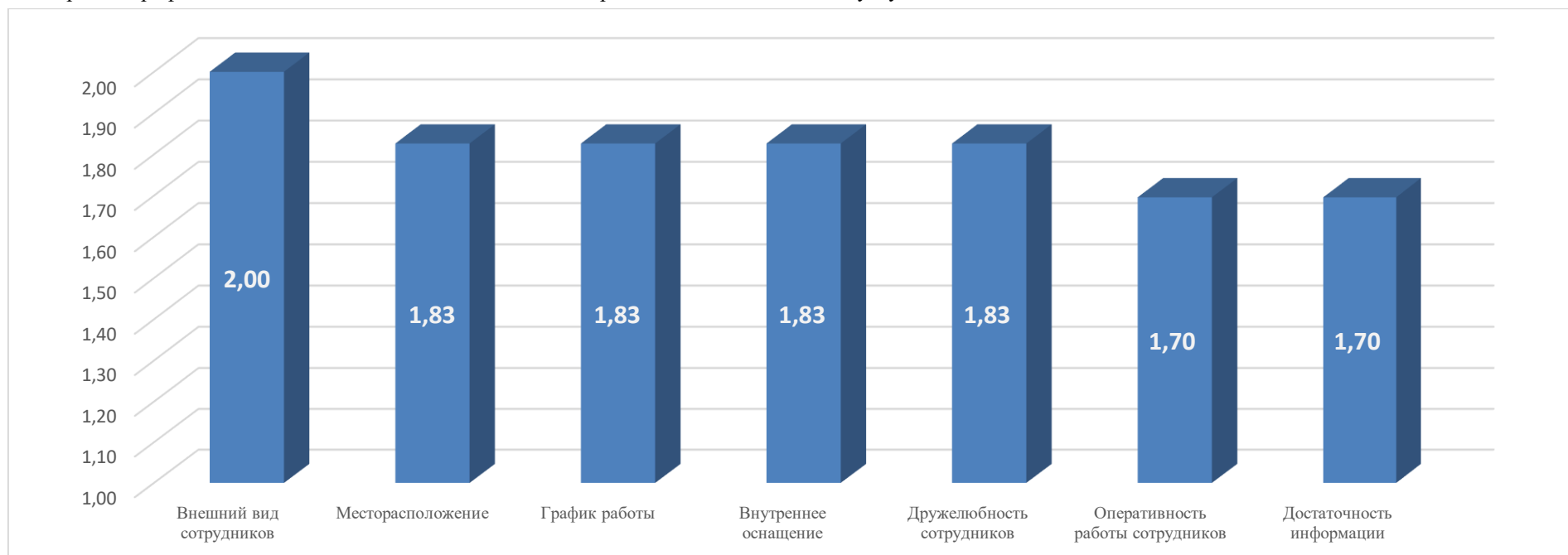


Рисунок 9. Оценки качества компонентов очного обслуживания в ЦОП и ПРП АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП общества АО «Россети Сибирь Тываэнерго» за внешний вид сотрудников (2 балла из 2 возможных)

Самые низкие оценки получены филиалом за достаточность информации и оперативность работы сотрудников (по 1,70 балла из 2 возможных).

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

Уровень удовлетворенности потребителей общества АО «Россети Сибирь Тываэнерго» качеством очного обслуживания составил 33 балла из 37 возможных или 90% от возможного максимума.

Основным источником информации о ЦОП и пунктах по работе с потребителями для респондентов явился официальный сайт Общества. Данные приведены в табл.40.

Таблица 40. Каналы получения информации о ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Канал получения информации	Количество респондентов, шт.	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
1	ЦОП		
	Корпоративный контактный центр Россети Сибирь	13	56,5%
	ПО/РЭС	10	43,5%
Итого		23	100

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

В ходе опроса респондентами были высказаны благодарности в отношении очного обслуживания. Предложения были высказаны 2 респондентами, что составляет 8,7 % от общего числа респондентов. В общей сложности было выражено 2 благодарности/пожелания успехов в работе. Информация о высказанной благодарности представлена в табл. 41.

Таблица 41. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении работы ЦОП и ПРП. Филиал ПАО «Россети Сибирь» - АО «Россети Сибирь Тываэнерго»

№ п/п	Подразделение очного обслуживания		
	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу посетителей, опрошенных по данному подразделению
1	Подразделение очного обслуживания 1		
	Пожелание успехов в работе	2	8,7%
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		2	8,7%

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, воспользовавшихся услугами ЦОП и пунктов по работе с потребителями в ПО и РЭС АО «Россети Сибирь Тываэнерго» в период с 01.01.2024 по 30.06.2024, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 33 балла из 37 возможных, или 90% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, посетивших ЦОП и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС АО «Россети Сибирь Тываэнерго» в период с 01.01.2023 по 30.06.2023, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 43,04 баллов из 47,84 возможных, или 90% от возможного максимума.

В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены посетителями ЦОП и ПРП общества АО «Россети Сибирь Тываэнерго» за внешний вид сотрудников (2 балла из 2 возможных)

Самые низкие оценки получены филиалом за достаточность информации и оперативность работы сотрудников (по 1,70 балла из 2 возможных).

Претензий/замечаний респондентами высказано не было.

В ходе опроса респондентами были высказаны 2 благодарности в отношении очного обслуживания, что составляет 8,7 % от общего числа респондентов. По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе предыдущего опроса, были исполнены корректирующие мероприятия, информация о которых представлена в табл. 62

Таблица 42. Корректирующие мероприятия по замечаниям и предложениям потребителей услуг ЦОП и ПРП филиала ПАО «Россети Сибирь» -АО «Россети Сибирь Тываэнерго» в период с 01.06.2023 по 30.06.2023

№ п/п	Тематика предложений/замечаний	Содержание предложений/замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
1	Компетентность сотрудников	<i>Не владеют информацией по срокам исполнения договора</i>	Проведена разъяснительная работа с персоналом Сектора взаимодействия с клиентами о необходимости корректного предоставления консультаций	ОРД не требуется

11.Сводные результаты опроса для Россети Сибирь

За качество компонентов очного обслуживания филиалами и обществом получены оценки от 1,17 балла до 2 баллов.

В среднем по Россети Сибирь наивысшие оценки получены за внешний вид сотрудников (1,98 балла из 2 возможных), внутреннее оснащение и месторасположение (по 1,96 балла из 2 возможных). Наименьшие оценки получены за достаточность информации и оперативность работы сотрудников (по 1,41 балла из 2 возможных). Оценки представлены в табл. N1.

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

Компонент услуги	филиал «Алтаэнерго»	филиал «Бурятэнерго»	филиал «Красноярскэнерго»	филиал «Кузбассэнерго-РЭС»	филиал «Омскэнерго»	филиал «Хакасэнерго»	филиал «Читаэнерго»	АО «Россети Сибирь Тываэнерго»	Россети Сибирь
Месторасположение	1,87	2	1,96	2	2	2	2	1,83	1,96

График работы	1,83	1,87	1,74	2	2	1,96	1,96	1,83	1,90
Внутреннее оснащение	1,87	2	2	2	2	2	2	1,83	1,96
Оперативность работы сотрудников	1,26	1,17	1,26	1,35	1,78	1,35	1,43	1,7	1,41
Дружелюбность сотрудников	1,52	1,74	1,7	2	2	1,83	1,91	1,83	1,82
Достаточность информации	1,13	1,17	1,26	1,35	1,91	1,17	1,57	1,7	1,41
Внешний вид сотрудников	1,87	2	2	2	2	2	2	2	1,98

*Жирным шрифтом выделены наиболее важные по оценкам заявителей компоненты услуги

Красным шрифтом выделены наивысшие оценки из полученных филиалом

Синим шрифтом выделены низшие оценки из полученных филиалом

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

Таблица N2. Наивысшие и наименьшие оценки компонентов дистанционного обслуживания*

Филиал	Наивысшие оценки		Наименьшие оценки	
	Компонент	Оценка	Компонент	Оценка
филиал "Алтайэнерго"	Месторасположение	1,87	Оперативность работы сотрудников	1,26
	Внутреннее оснащение	1,87	Достаточность информации	1,13
	Внешний вид сотрудников	1,87		
филиал "Бурятэнерго"	Месторасположение	2	Оперативность работы сотрудников	1,17
	Внутреннее оснащение	2	Достаточность информации	1,17
	Внешний вид сотрудников	2		
филиал "Красноярскэнерго"	Внутреннее оснащение	2	Оперативность работы сотрудников	1,26
	Внешний вид сотрудников	2	Достаточность информации	1,26
филиал "Кузбассэнерго - РЭС"	Месторасположение	2	Оперативность работы сотрудников	1,35
	График работы	2	Достаточность информации	1,35
	Внутреннее оснащение	2		
	Дружелюбность сотрудников	2		
	Внешний вид сотрудников	2		
филиал "Омскэнерго"	Месторасположение	2	Оперативность работы сотрудников	1,78
	График работы	2		
	Внутреннее оснащение	2		
	Дружелюбность сотрудников	2		
	Внешний вид сотрудников	2		
филиал "Хакасэнерго"	Месторасположение	2	Оперативность работы сотрудников	1,35
	Внутреннее оснащение	2	Достаточность информации	1,17
	Внешний вид сотрудников	2		

филиал "Читаэнерго"	Месторасположение	2	Достаточность информации	1,57
	Внутреннее оснащение	2	Оперативность работы сотрудников	1,43
	Внешний вид сотрудников	2		
АО "Россети Сибирь Тываэнерго"	Внешний вид сотрудников	2	Оперативность работы сотрудников	1,7
			Достаточность информации	1,7

Таким образом, компонентами услуги, по которым филиалами и обществом наибольшее количество раз были получены наивысшие оценки, являются внешний вид сотрудников (8 наивысших оценок), внутреннее оснащение (7 высших оценки) и месторасположение (6 наивысших оценок). В число компонентов с наивысшими оценками по филиалам «Кузбассэнерго-РЭС» и «Омскэнерго» вошел относящийся к числу наиболее важных для потребителей компонент «График работы».

Компонентами услуги, по которым филиалами и обществом наибольшее количество раз были получены наименьшие оценки, являются оперативность работы сотрудников (8 наименьших оценки), достаточность информации (7 наименьших оценок).

В число компонентов с наименьшими оценками по всем филиалам и Обществу под управлением вошли относящиеся к числу наиболее важных для потребителей компоненты: «Оперативность работы сотрудников», «Достаточность информации».

Итоговый уровень удовлетворенности потребителей качеством дистанционного обслуживания составил от 30 до 36 баллов из 37 возможных, или от 81% до 97% от возможного максимума. Информация представлена в табл. N3.

Таблица N3. Уровень удовлетворенности потребителей дистанционным обслуживанием

Филиал/общество	Уровень удовлетворенности потребителей за опрос 2023 года		Уровень удовлетворенности потребителей за текущий опрос		Уровень прироста(+)/Снижения (-) %
	Баллы	% от возможного максимума	Баллы	% от возможного максимума	
филиал «Алтайэнерго»	43,04	75%	30	81%	6%
филиал «Бурятэнерго»	35,79	75%	31	84%	9%
филиал «Красноярскэнерго»	35,94	84%	31	84%	0%
филиал «Кузбассэнерго – РЭС»	40,08	87%	33	89%	2%
филиал «Омскэнерго»	41,46	94%	36	97%	3%
филиал «Хакасэнерго»	44,84	91%	32	86%	-5%
филиал «Читаэнерго»	43,75	89%	34	92%	3%
АО «Россети Сибирь Тываэнерго»	42,54	90%	33	89%	-1%

Средний уровень удовлетворенности потребителей по ПАО «Россети Сибирь» составил 32,5 балла из 37 возможных или 88% от возможного максимума.

По итогам предыдущего опроса потребителей, потребителей, обратившихся в центры обслуживания потребителей и пункты по работе с потребителями в ПО и РЭС филиалов и Общества под управлением ПАО «Россети Сибирь» в период с 01.01.2023 по 01.06.2023, уровень удовлетворенности составил 40,93 балла из 47,84 возможных или 86% от возможного максимума

По филиалам «Алтайэнерго», «Бурятэнерго», «Кузбассэнерго-РЭС», «Омскэнерго» и «Читаэнерго» наблюдается положительная динамика уровня удовлетворенности (рост от 2% до 9%), что говорит об эффективности корректирующих мероприятий, разработанных и реализованных филиалами по итогам опроса, проведенного в 2023 году. По филиалу «Хакасэнерго» и в АО «Россети Сибирь Тываэнерго» уровень удовлетворенности снизился на 5% и 1% соответственно.

В целом средний уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания по Россети Сибирь в 2024 году увеличился на 2%.