Информация раскрывается в соответствии с

Приказом Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. N 186

"О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми

 организациями потребителей услуг сетевых организаций"

Постановлением Правительства РФ от 21 января 2004 г. N 24

 "Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами

 оптового и розничных рынков электрической энергии», пункт №19, пп. «с»

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации**

Итоги изучения мнения потребителей о качестве услуг и обслуживания
ООО «Барнаульская сетевая компания» за 2020 год

Отдельная анкета была разработана для **оценки качества услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям.** В 2020 году в период с 9 января по 31 декабря было проанкетировано 112 клиентов, обратившихся в ООО «Барнаульская сетевая компания». Наиболее высокую оценку получили показатели: «Удовлетворенность деятельностью компании» – 4,89 балла.

Другие показатели качества, представленные в анкете, получили средний балл, не ниже 4.

• «Выполнение условий договоров на технологическое присоединение со стороны ООО «Барнаульская сетевая компания» – 4,85.

• «Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение»– 4,87.

• «Компетентность специалистов, занимающихся договорной работой в области технологического присоединения» – 4,87.

• «Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению» – 4,83.

• «Полнота и доступность информации о деятельности ООО «Барнаульская сетевая компания» в области технологического присоединения»– 4,78.

Итоги изучения мнения потребителей о качестве услуг и обслуживания

ООО «Барнаульская сетевая компания» за 2020 год.

Анкетирование проводилось среди потребителей, обратившихся в компанию за предоставлением услуг по передаче электрической энергии. Всего было опрошено 50 респондентов. 50 из них заполнили анкеты **«Оценка качества услуг по передаче электрической энергии»** и 50 - анкеты «**Оценка качества обслуживания клиентов в сервисных центрах».**

Результаты анкетирования по «Оценке качества услуг по передаче электрической энергии».

*Вопрос 1. Укажите, к какой категории лиц вы относитесь:*

Юридическое лицо / индивидуальный предприниматель – 16 (32%).

Физическое лицо – 34 (68%).

*Вопрос 2. Оцените качество предоставления по передаче электрической энергии. Частота отключений электроэнергии.*

Ответы:

Часто – 4 (8%).

Не более одного раза в месяц – 5 (10%).

От 1 до 3 раз в год – 17 (34%).

Не замечал – 24 (48%).

*Вопрос 3. Были ли вы заранее извещены о плановых отключениях электроэнергии.*

Ответы:

Да, управляющая компания (сетевая компания) разместила соответствующее объявление – 25 (50%).

Нет, узнал по факту – 25 (50%).

*Вопрос 4. Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения.*

Ответы:

Часто – 1 (2%).

Редко –8 (16%).

Крайне редко – 18 (36%).

Никогда – 23 (46%).

*Вопрос 5. Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций.*

Ответы:

В течение 20 минут после поступления заявки в оперативно-диспетчерскую службу – 5 (10%).

В течение 60 минут – 32 (64%).

От 60 минут и дольше – 10 (20%).

Свой вариант – 3 (6%): не сталкивался (2), устранила УК (1)

*Вопрос 6. Устраивает ли вас работа электромонтеров при проверке приборов учета? Допуск в эксплуатацию прибора учета/ снятие контрольных показаний / ремонт, поверка или замена прибора учета.*

Ответы:

Да –47(94%)

Нет, потому что… - 3 (6%): приходил в неудобное время.

*Вопрос 7. Укажите, что мы должны предпринять для улучшения работы компании, с Вашей точки зрения.*

1 – изменить меню терминала эл. очереди, 1 – не понятно куда звонить в аварийной ситуации.

Результаты анкетирования по «Оценке качества обслуживания клиентов в сервисных центрах»:

*Вопрос 1. Укажите, по какому вопросу вы обращались.*

Ответы:

Технологическое присоединение – 11 (22%).

Передача электрической энергии – 16 (32%).

Коммерческий учет электрической энергии – 17 (34%).

Прочее – 6 (12%)

*Вопрос 2. Укажите, к какой категории лиц вы относитесь:*

Ответы:

Юридическое лицо / индивидуальный предприниматель – 17 (34%).

Физическое лицо – 33 (66%).

*Вопрос 3. Оцените качество обслуживания сервисного центра ООО «Барнаульская сетевая компания» по 5-ти бальной системе, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка.*

*- Удобство способа подачи заявки на оказание услуги*

1 – 0

2 – 0

3 – 3(6%).

4 – 9 (18%)

5 – 38 (76%).

*- Часы работы*

1 – 0

2 – 0

3 – 7 (14%).

4 – 12 (24%).

5 – 31 (62%).

*- Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 минут).*

1 - 0

2 – 0

3 – 3 (6%)

4 – 6 (12%).

5 – 41 (82%).

*- Компетентность сотрудника, предоставившего запрашиваемую информацию*

1 - 0

2 – 0

3 – 4 (8%)

4 – 10 (20%).

5 – 36 (72%).

*- Полнота полученных сведений (информации)*

1 - 0

2 – 0

3 – 0

4 – 10 (20%).

5 – 40 (80%).

*- Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки.*

1 - 0

2 – 2 (4%)

3 – 4 (8%).

4 – 25 (50%).

5 – 19 (38%).

*- Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией.*

1 – 0

2 - 0

3 – 2 (4%).

4 – 13 (26%).

5 – 35 (70%).

*- Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.*

1 – 0

2 – 1 (2%)

3 – 2 (4%)

4 – 6 (12%).

5 – 41 (82%).

*Вопрос 4. Укажите, что мы должны предпринять для улучшения работы компании, с вашей точки зрения.*

4 – убрать стационарные телефоны у операторов (отвлекают от консультации).

Анкетирование проводилось в период с 13 января по 29 декабря в течение 2020 года.