**Итоги изучения мнения потребителей о качестве услуг и обслуживания
ООО «Барнаульская сетевая компания» за 2017 год**

С целью изучения мнения потребителей в части удовлетворенности качеством обслуживания и услугами ООО «Барнаульская сетевая компания» на регулярной основе в течение года проводилось их анкетирование. Всего в анкетировании приняли участие 394 клиента компании.

Отдельная анкета была разработана для **оценки качества услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям.** В данном анкетировании приняли участие 279 человек. Клиентам, обратившимся с заявками на технологическое присоединение, было предложено оценить качество предоставления услуг по 5-ти бальной системе по следующим критериям:

1. Полнота и доступность информации о деятельности ООО «Барнаульская сетевая компания» в области технологического присоединения.
2. Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению.
3. Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение.
4. Выполнение условий договоров на технологическое присоединение со стороны ООО «Барнаульская сетевая компания».
5. Компетентность специалистов, занимающихся договорной работой в области технологического присоединения.
6. Удовлетворенность деятельностью компании

Анализ показал, что:
75% опрошенных полностью удовлетворены работой по технологическому присоединению (данная категория заявителей выставила по всем направлениям оценку - 5 баллов).

22,5% - удовлетворены частично (оценка- 4балла),

2,5%- удовлетворены на половину (оценка- 3 балла).

Вторая часть анкетирования проводилась среди потребителей, обратившихся в компанию за предоставлением услуг по передаче электрической энергии. Всего было опрошено 44 респондентов. 44 из них заполнили анкеты **«Оценка качества услуг по передаче электрической энергии»** и 71 - 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 – 2 (4,6%).

Физическое лицо – 42 (95,4%).

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

Ответы:

1 без ответа – 2, 3%.

Часто – 2 (4,6%).

Не более одного раза в месяц – 9 (20,3%).

От 1 до 3 раз в год – 16 (36,4%).

Не замечал – 16 (36,4%).

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

Ответы:

3 без ответа – 6,8%.

Да, управляющая компания (сетевая компания) разместила соответствующее объявление – 21 (47,7%).

Нет, узнал по факту – 20 (45,5%).

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

Ответы:

1 без ответа – 2,3%.

Часто – 0.

Редко – 13 (29,5%).

Крайне редко – 20 (45,5%).

Никогда – 10 (22,7%).

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

Ответы:

4 без ответа – 9,1%.

В течение 20 минут после поступления заявки в оперативно-диспетчерскую службу – 9 (20,3%).

В течение 60 минут – 17 (38,6%).

От 60 минут и дольше – 8 (18,4%).

Свой вариант – 6 (13,6%): не сталкивался (1), не обращались (3), не пользовались (1), не звонили (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:

1 без ответа – 2,3%.

Да – 42 (95,4%)

Нет, потому что… - 1 (2,3%): еще нет счетчика (общий).

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

Три ответа – добавить кассы; извинить график работы, потому что до 17.00 люди на работе; повысить сотрудникам зарплату.

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

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

Ответы:

Технологическое присоединение – 12 (16,9%).

Передача электрической энергии – 30 (42,3%).

Коммерческий учет электрической энергии – 20 (28,2%).

Прочее – 9 (12,6%): 4 – опломбирование, 2 – без указания, 1 – замена, 1 – осмотр, 1 – покупка счетчика.

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

Ответы:

Юридическое лицо / индивидуальный предприниматель – 11 (15,5%).

Физическое лицо – 60 (84,5%).

*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*

2 анкеты без ответа – 2,8%.

1 – 0

2 - 0

3 – 4 (5,6%).

4 – 27 (38,1%)

5 – 38 (53,5%).

*- Часы работы*

3 анкеты без ответа – 4,2%.

1 - 1 (1,4%).

2 - 0

3 – 4 (5,6%).

4 – 21 (29,5%).

5 – 43 (60,5%).

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

2 без ответа – 2,8%.

1 - 0

2 - 0

3 – 3 (4,2%).

4 – 19 (26,7%).

5 – 48 (67,6%).

*- Компетентность сотрудника, предоставившего запрашиваемую информацию*

3 без ответа – 4,2%.

1 - 0

2 - 0

3 - 0

4 – 11 (15,5%).

5 – 58 (81,7%).

*- Полнота полученных сведений (информации)*

2 без ответа – 2,8%.

1 - 0

2 - 0

3 - 0

4 – 13 (18,3%).

5 – 56 (78,7%).

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

3 без ответа – 4,2%.

1 - 0

2 – 0

3 – 2 (2,8%).

4 – 14 (19,7%).

5 – 52 (73,2%).

*- Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией.*

3 без ответа – 4,2%.

1 – 1 (1,4%).

2 - 0

3 – 4 (5,6%).

4 – 12 (16.9%).

5 – 51 (71,8%).

*- Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.*

3 без ответа – 4,2%.

1 - 0

2 – 1 (1,4%).

3 - 0

4 – 15 (21,1%).

5 – 52 (73,2%).

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

Один ответ – добавить кассы.

Анкетирование проводилось в течение 2017 года.