**Итоги изучения мнения потребителей о качестве услуг и обслуживания
ООО «Барнаульская сетевая компания» за 2019 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

203 клиента компании. Анкеты заполняли юридические и физические лица. Основная цель исследований – получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых уст.

Отдельная анкета была разработана для **оценки качества услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям.** В 2019 году в период с 9 января по 31 декабря было проанкетировано 153 клиента, обратившихся в ООО «Барнаульская сетевая компания». Наиболее высокую оценку получили показатели: «Компетентность специалистов, занимающихся договорной работой в области технологического присоединения» – 4,86 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» – 4,83.

• «Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение»– 4,85.

• «Удовлетворенность деятельностью компании» – 4,80.

• «Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению» – 4,82.

• «Полнота и доступность информации о деятельности ООО «Барнаульская сетевая компания» в области технологического присоединения»– 4,76.

Вторая часть анкетирования проводилась 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 – 15 (30%).

Физическое лицо – 35 (70%).

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

Ответы:

Часто – 4 (8%).

Не более одного раза в месяц – 8 (16%).

От 1 до 3 раз в год – 16 (32%).

Не замечал – 22 (44%).

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

Ответы:

Да, управляющая компания (сетевая компания) разместила соответствующее объявление – 28 (56%).

Нет, узнал по факту – 22 (44%).

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

Ответы:

Часто – 2 (4%).

Редко – 4 (8%).

Крайне редко – 25 (50%).

Никогда – 19 (38%).

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

Ответы:

В течение 20 минут после поступления заявки в оперативно-диспетчерскую службу – 11 (22%).

В течение 60 минут – 12 (24%).

От 60 минут и дольше – 25 (50%).

Свой вариант – 2 (4%): не сталкивался (2).

*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 –49(98%)

Нет, потому что… - 1 (2%): не меняют автоматы (общий).

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

1 – менять счетчики в нежилых помещениях, 1 – сделать осмотры счетчиков по выходным, 2 – принимать заявки по телефону.

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 – 23 (46%).

Коммерческий учет электрической энергии – 12 (24%).

Прочее –4(8%): 2 – вызов контролера, 2 – консультация.

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

Ответы:

Юридическое лицо / индивидуальный предприниматель – 15 (30%).

Физическое лицо – 35 (70%).

*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 – 2 (4%)

2 – 4 (8%)

3 – 11(22%).

4 – 16 (32%)

5 – 17 (34%).

*- Часы работы*

1 – 1 (2%)

2 – 2 (4%)

3 – 14 (28%).

4 – 14 (28%).

5 – 19 (38%).

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

1 - 0

2 – 4 (8%)

3 – 8 (16%)

4 – 18 (36%).

5 – 20 (40%).

*- Компетентность сотрудника, предоставившего запрашиваемую информацию*

1 - 0

2 – 1 (2%)

3 – 3 (6%)

4 – 18 (36%).

5 – 28 (56%).

*- Полнота полученных сведений (информации)*

1 - 0

2 – 1 (2%)

3 – 1 (2%).

4 – 23 (46%).

5 – 25 (50%).

*- 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 – 1 (2%).

2 - 0

3 – 6 (12%).

4 – 21 (42%).

5 – 22 (44%).

*- Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.*

1 – 0

2 – 1 (2%)

3 – 4 (8%)

4 – 17 (34%).

5 – 28 (56%).

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

2 – принимать заявки по телефону, 1 – изменить время работы, 1 – менять автоматы, 1 – все устраивает.

Анкетирование проводилось в течение 2019 года.