

Информация раскрывается в соответствии с приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 186 "О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций", постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24 "Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии», пункт № 19, пп. «с»

Итоги изучения мнения потребителей о качестве услуг и обслуживания общества с ограниченной ответственностью «Барнаульская сетевая компания» за 2021 год

Отдельная анкета была разработана для оценки качества услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям. В 2021 году в период с 11 января по 30 декабря было проанкетировано 137 клиентов, обратившихся в ООО «БСК». Наиболее высокую оценку получили показатели: «Удовлетворенность деятельностью компании» – 4,92 балла. Другие показатели качества, представленные в анкете, получили средний балл, не ниже 4.

- «Выполнение условий договоров на технологическое присоединение со стороны ООО «БСК» – 4,84.
- «Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение» – 4,89.
- «Компетентность специалистов, занимающихся договорной работой в области технологического присоединения» – 4,85.
- «Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению» – 4,86.
- «Полнота и доступность информации о деятельности ООО «БСК» в области технологического присоединения» – 4,73.

Итоги изучения мнения потребителей о качестве услуг и обслуживания общества с ограниченной ответственностью «Барнаульская сетевая компания» за 2021 год

Анкетирование проводилось среди потребителей, обратившихся в компанию за предоставлением услуг по передаче электрической энергии. Всего был опрошен 41 респондент, из них 41 заполнил анкеты «**Оценка качества услуг по передаче электрической энергии**» и 41- 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 – 11 (27 %).

Физическое лицо – 30 (73 %).

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

Ответы:

Без ответа – 4 (9,7 %).

Часто – 1 (2,3 %).

Не более одного раза в месяц – 9 (22 %).

От 1 до 3 раз в год – 9 (22 %).

Не замечал – 18 (44 %).

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

Ответы:

Без ответа – 3 (7 %).

Да, управляющая компания (сетевая компания) разместила соответствующее объявление – 20 (49 %).

Нет, узнал по факту – 18 (44 %).

Вопрос 4. Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения.

Ответы:

Без ответа – 1 (2,5 %).

Часто – 1 (2,5 %).

Редко – 9 (22 %).

Крайне редко – 16 (39 %).

Никогда – 14 (34 %).

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

Ответы:

Без ответа – 6 (14,8 %).

В течение 20 минут после поступления заявки в оперативно-диспетчерскую службу – 4 (9,7 %).

В течение 60 минут – 16 (39 %).

От 60 минут и дольше – 10 (24,3 %).

Свой вариант – 5 (12,2 %): не сталкивался (1), не обращались (3), не пользовались (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:

Без ответа – 1 (2,4 %).

Да – 40 (97,6 %).

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

Предоставить клиентам возможность оплатить за услугу на месте по кассовому аппарату.

Поставить человека возле терминала для консультации по выбору талона.

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

Вопрос 1. Укажите, по какому вопросу вы обращались.

Ответы:

Технологическое присоединение – 6 (14,6 %).

Передача электрической энергии – 10 (24,4 %).

Коммерческий учет электрической энергии – 11 (26,8 %).

Прочее – 14 (34,2 %): 6 – опломбирование, 4 – замена, 4 – осмотр.

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

Ответы:

Юридическое лицо/индивидуальный предприниматель – 11 (26,8 %).

Физическое лицо – 30 (73,2 %).

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 – 5 (12,2 %).

4 – 16 (39 %)

5 – 20 (48,8 %).

- Часы работы:

1 – 0.

2 – 0.

- 3 – 4 (9,7 %).
- 4 – 22 (53,7 %).
- 5 – 15 (36,6 %).

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

- 1 – 0.
- 2 – 0.
- 3 – 2 (4,9 %).
- 4 – 8 (19,5 %).
- 5 – 31 (75,6 %).

- Компетентность сотрудника, предоставившего запрашиваемую информацию:

- 1 – 0.
- 2 – 0.
- 3 – 2 (4,9 %).
- 4 – 15 (36,6 %).
- 5 – 24 (58,5 %).

- Полнота полученных сведений (информации):

- 1 – 0.
- 2 – 0.
- 3 – 2 (4,9 %).
- 4 – 14 (34,1 %).
- 5 – 25 (61 %).

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

- 1 – 0.
- 2 – 0.
- 3 – 1 (2,4 %).
- 4 – 15 (36,6 %).
- 5 – 25 (61 %).

- Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией:

- 1 – 0.
- 2 – 1 (2,4 %).
- 3 – 4 (9,75 %).
- 4 – 22 (53,75 %).
- 5 – 14 (34,1 %).

- Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов:

- 1 – 0.
- 2 – 0.

3 – 0.

4 – 6 (14,6 %).

5 – 35 (85,4 %).

Анкетирование проводилось в течение 2021 года.