ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРОВЕДЕННОГО ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ АО «САЯНСКХИМПЛАСТ»

Саянск
2018 г.

Содержание

1. Общие положения 3
1.1. Цели анкетирования 3
1.2. Методика проведения анкетирования 3
2. Результаты проведенного анкетирования по филиалам и по Обществу в целом 3
3. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания потребителей услуг по филиалам и в целом по Обществу 4
4. Оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по технологическому присоединению 5
5. Оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по передаче электрической энергии 5
6. Оценка удовлетворенности качеством оказания дополнительных услуг 5
7. Резюме 6

ПРИЛОЖЕНИЕ:
Приложение № 1 7

Осредненные значения результатов проведенного анкетирования по каждой из 12 характеристик приведены в таблице № 1

Таблица № 1

Осредненные значения результатов опроса

№ п/п	Наименование параметра	Среднее значение (балл)
Клиентское обслуживание		
1	Качество предоставленных консультаций (достоверность, полнота сведений, аргументированность (наличие ссылок на нормы права)	5
2	Доброжелательность персонала	5
3	Доступность решения возникшего вопроса по телефону	5
4	Оперативность получения необходимых сведений	5
5	Информативность сайта АО «Саянскхимпласт» (возможность найти необходимую информацию самостоятельно)	5
6	Возможность организации встречи с руководством предприятия для решения возникших вопросов	5
7	Реакция АО «Саянскхимпласт» на жалобы (степень удовлетворенности ответами)	5
Передача электрической энергии		
8	Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (качество элективной энергии (уровень напряжения, частота отключений)	5
9	Продолжительность отключений электроэнергии	5
10	Оперативность реагирования работников АО «Саянскхимпласт» при устранении возникших чрезвычайных ситуаций / аварий	5
Оказание дополнительных услуг		
11	Степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по вопросам учёта электрической энергии (установка, замена приборов учёта электричкой энергии и пр.)	5
12	Оперативность оказания АО «Саянскхимпласт» дополнительных услуг	5

3. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания потребителей услуг в целом по Обществу.

В ходе проведенного анкетирования потребителям услуг было предложено оценить услугу клиентского обслуживания по семи характеристикам:

- Качество предоставленных консультаций (достоверность, полнота сведений, аргументированность (наличие ссылок на нормы права);

1. Общие положения.

Оценка удовлетворенности потребителей услуг АО «Саянскхимпласт» (далее по тексту – Общество) составлена на основании анкетирования потребителей услуг, проведенного в 2017 г. путем их телефонного опроса работниками, ответственными за функционирование процесса Общества.

В отчете используется информация о результатах работы с жалобами, о проведенных мероприятиях по информированию потребителей, а также информация, полученная в результате анкетирования посредством «горячей линии».

По каждому вопросу потребителям была дана возможность оценить степень их удовлетворенности по пятибалльной шкале, где оценка в 5 баллов – означает полную удовлетворенность, а 1 – полную неудовлетворенность качеством обслуживания и предоставленной Обществом услугой.

1.1. Цели анкетирования

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей системой обслуживания в целом, а также следующими видами услуг в частности:

- передача электрической энергии;
- оказание дополнительных услуг.

1.2. Методика проведения анкетирования

Для сравнительного анализа и формирования показателей по различным вопросам, связанным с организацией и функционированием системы обслуживания потребителей услуг был проведен опрос потребителей, которым задавались вопросы из анкеты с предложением оценить уровень удовлетворенности.

Анкетирование проводилось среди потребителей, которые пользовались в 2017 г. основными и дополнительными услугами, а также обращались за консультацией.

2. Результаты проведенного анкетирования по филиалам и по Обществу в целом

При проведении анкетирования потребителей услуг АО «Саянскхимпласт» результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по пятибалльной шкале, оценка 5 означает полную удовлетворенность, а оценка 1 полную неудовлетворенность.

Результаты проведенного исследования показали, что качество предоставляемого сервиса Общества оценены по высшему баллу с общей оценкой 5, выразившееся в их полной удовлетворенности.

- Доброжелательность персонала;
- Доступность решения возникшего вопроса по телефону «горячей линии»;
- Оперативность получения необходимых сведений);
- Информативность сайта АО «саянскхимпласт» (возможность найти необходимую информацию самостоятельно);
- Возможность организации встречи с руководством предприятия для решения возникших вопросов;
- Реакция АО «Саянскхимпласт» на жалобы (степень удовлетворенности ответами).

В целом по Обществу, как отражено в таблице по всем 7 характеристикам категории «Клиентское обслуживание», по которым проводился опрос средняя оценка составила 5 баллов.

5. Оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по передаче электрической энергии.

В ходе проведенного анкетирования потребителям услуг было предложено оценить услугу по передаче электрической энергии по трем характеристикам:
- Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (качество электрической энергии (уровень напряжения, частота отключений);
- Продолжительность отключений электроэнергии;
- Оперативность реагирования работников АО «Саянскхимпласт» при устранении возникших чрезвычайных ситуаций / аварий.

В целом по Обществу, как отражено в таблице по всем 3 характеристикам категории «Передача электрической энергии», по которым проводился опрос, средняя оценка составила 5 баллов.

6. Оценка удовлетворенности качеством оказания дополнительных услуг.

В ходе проведенного анкетирования потребителям услуг было предложено оценить качество оказания дополнительных услуг по двум характеристикам:
- Степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по вопросам учёта электрической энергии (установка, замена приборов учёта электричкой энергии и пр.);

- Оперативность оказания АО «Саянскхимпласт» дополнительных услуг.

В целом по Обществу, как отражено в таблице по 2 характеристикам категории «Оказание дополнительных услуг», по которым проводился опрос, средняя оценка составила 5 баллов.

7. Резюме.

В целом можно сделать вывод, о том, что информация, которую передают потребителям в процессе их обслуживания, является понятной, полной и доступной в плане восприятия для потребителей услуг.

Главный энергетик В.А. Нефедьев

Приложение № 1

АНКЕТА

для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей

Статус потребителя:

☐ Физическое лицо ☐ Юридическое лицо ☐ Индивидуальный предприниматель

ФИО: _____

Наименовании организации (*заполняется Юр.л.*)**:** _____

Предпочтительный способ связи (телефон/E-mail): _____

Какой из каналов взаимодействия с электросетевой компанией для Вас предпочтительнее?

☐ Очная форма

☐ По телефону

☐ Интерактивная форма (личный кабинет на сайте АО «Саянскхимпласт», интернет приемная)

☐ Посредством почтовых сервисов

☐ E-mail

I. Клиентское обслуживание

1. Качество предоставленных консультаций (достоверность, полнота сведений, аргументированность (наличие ссылок на нормы права)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. Доброжелательность персонала

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Доступность решения возникшего вопроса по телефону «горячей линии»

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Работа личного кабинета на сайте АО «Саянскхимпласт» (оперативность получения необходимых сведений)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Информативность сайта АО «Саянскхимпласт» (возможность найти необходимую информацию самостоятельно)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Возможность организации встречи с руководством предприятия для решения возникших вопросов

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7. Реакция АО «Саянскхимпласт» на жалобы (степень удовлетворенности ответами)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

II. Передача электроэнергии

8. Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (качество элективной энергии (уровень напряжения, частота отключений)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

9. Продолжительность отключений электроэнергии

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

10. Оперативность реагирования работников АО «Саянскхимпласт» при устранении возникших чрезвычайных ситуаций / аварий

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

III. Оказание дополнительных услуг

11. Степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по вопросам учёта электрической энергии (установка, замена приборов учёта электричкой энергии и пр.)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

12. Оперативность оказания АО «Саянскхимпласт» дополнительных услуг

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

IV. Ваши пожелания

16. Что, на Ваш взгляд, необходимо изменить, чтобы повысить качество обслуживания потребителей? (Ваше мнение очень важно для нас)