**Итоги изучения мнения потребителей о качестве услуг и обслуживания
ООО «Барнаульская сетевая компания» за 2018 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

199 клиентов 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 2018 году в период с 9 января по 29 декабря было проанкетировано 146 клиентов, обратившихся в ООО «Барнаульская сетевая компания». Наиболее высокую оценку получили показатели: «Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение» – 4,83 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» – 4,79.

• «Компетентность специалистов, занимающихся договорной работой в области технологического присоединения» – 4,78.

• «Удовлетворенность деятельностью компании» – 4,75.

• «Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению» – 4,70.

• «Полнота и доступность информации о деятельности ООО «Барнаульская сетевая компания» в области технологического присоединения»– 4,68.

Вторая часть анкетирования проводилась среди потребителей, обратившихся в компанию за предоставлением услуг по передаче электрической энергии. Всего было опрошено 53 респондента. 53 из них заполнили анкеты **«Оценка качества услуг по передаче электрической энергии»** и 52 - 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 – 14 (26,4%).

Физическое лицо – 39 (73,6%).

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

Ответы:

Часто – 0 (0%).

Не более одного раза в месяц – 11 (20,8%).

От 1 до 3 раз в год – 25 (47,2%).

Не замечал – 17 (32%).

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

Ответы:

6 без ответа – 11,3%.

Да, управляющая компания (сетевая компания) разместила соответствующее объявление – 21 (39,6%).

Нет, узнал по факту – 26 (49,1%).

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

Ответы:

Часто – 2 (3,8%).

Редко – 13 (24,5%).

Крайне редко – 17 (32,1%).

Никогда – 21 (39,6%).

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

Ответы:

4 без ответа – 7,5%.

В течение 20 минут после поступления заявки в оперативно-диспетчерскую службу – 1 (1,9%).

В течение 60 минут – 12 (22,6%).

От 60 минут и дольше – 17 (32,1%).

Свой вариант – 19 (35,8%): не сталкивался (1), не обращались (5), не пользовались (1), не звонили (12).

*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 – 51 (96,2%)

Нет, потому что… - 2 (3,8%): не меняют автоматы(общий).

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

Семь ответов – добавить электромонтажные работы, трудно дозвониться выделить отдельных людей для ответов на звонки, снизить тарифы, конкретизировать время выполнения заявки, заменить основные кабельные линии.

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*

1 – 0

2 - 0

3 – 6 (11,5%).

4 – 15 (28,8%)

5 – 31 (59,7%).

*- Часы работы*

1 - 0

2 - 0

3 – 2 (3,8%).

4 – 12 (23%).

5 – 38 (73,2%).

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

1 - 0

2 - 0

3 – 0

4 – 9 (17,3%).

5 – 43 (82,7%).

*- Компетентность сотрудника, предоставившего запрашиваемую информацию*

1 - 0

2 - 0

3 - 0

4 – 10 (19,2%).

5 – 42 (80,7%).

*- Полнота полученных сведений (информации)*

1 - 0

2 - 0

3 – 1 (1,9%).

4 – 11 (21,1%).

5 – 40 (77%).

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

1 - 0

2 – 0

3 – 2 (5,7%).

4 – 11 (21,1%).

5 – 38 (73,2%).

*- Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией.*

1 – 1 (1,9%).

2 - 0

3 – 4 (7,7%).

4 – 16 (30,7%).

5 – 31 (59,7%).

*- Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.*

1 - 0

2 – 0

3 - 0

4 – 10 (19,2%).

5 – 42 (80,8%).

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

Одиннадцать ответов – поставить менеджера около терминала эл. очереди (2), понизить тарифы, в заявлении не писать данные счетчика, оформлять заявки на сайте (2), оформлять заявки по телефону (2), сложно дозвониться, оплата заявок через сбербанк и на сайте (2).

Анкетирование проводилось в течение 2018 года.