

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»

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации

Отдельная анкета была разработана для оценки качества услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям. В 2022 году в период с 10 января по 30 декабря было проанкетировано 153 клиента, обратившихся в ООО «Барнаульская сетевая компания». Наиболее высокую оценку получили показатели: «Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение» – 4,91 балла.

Другие показатели качества, представленные в анкете, получили средний балл не ниже 4.

- «Удовлетворенность деятельностью компании» – 4,9.
- «Выполнение условий договоров на технологическое присоединение со стороны ООО «Барнаульская сетевая компания» – 4,87.
- «Уровень клиентского сервиса по технологическому присоединению» – 4,87.
- «Компетентность специалистов, занимающихся договорной работой в области технологического присоединения» – 4,84.
- «Полнота и доступность информации о деятельности ООО «Барнаульская сетевая компания» в области технологического присоединения» – 4,68.

Итоги изучения мнения потребителей о качестве услуг и обслуживания ООО «БСК» за 2022 год

Анкетирование проводилось среди потребителей, обратившихся в компанию за предоставлением услуг по передаче электрической энергии. Всего были опрошены 100 респондентов, из них 100 заполнили анкеты «Оценка качества услуг по передаче электрической энергии» и 100 – 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 – 33 (33 %).

Физическое лицо – 67 (67 %).

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

Ответы:

Без ответа – 2 (2 %).

Часто – 3 (3 %).

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

От 1 до 3 раз в год – 52 (52 %).

Не замечал – 34 (34 %).

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

Ответы:

Без ответа – 12 (12 %).

Да, управляющая компания (сетевая компания) разместила соответствующее объявление – 44 (44 %).

Нет, узнал по факту – 44 (44 %).

Вопрос 4. Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения.

Ответы:

Без ответа – 3 (3 %).

Часто – 3 (3 %).

Редко – 21 (21 %).

Крайне редко – 49 (49 %).

Никогда – 24 (24 %).

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

Ответы:

Без ответа – 10 (10 %).

В течение 20 минут после поступления заявки в оперативно-диспетчерскую службу – 18 (18 %).

В течение 60 минут – 29 (29 %).

От 60 минут и дольше – 20 (20 %).

Свой вариант – 23 (23 %): не сталкивался (5), не обращались (12), не знаю (6).

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 (1 %).

Да – 95 (95 %).

Нет – 4 (4 %).

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

Изменить график работы.

Иметь возможность оплатить за услугу на месте по кассовому аппарату.

Иметь возможность согласовать не только дату, но и точное время прихода контролера.

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

Вопрос 1. Укажите, по какому вопросу вы обращались.

Ответы:

Технологическое присоединение – 21 (21 %).

Передача электрической энергии – 16 (16 %).

Коммерческий учет электрической энергии – 37 (37 %).

Прочее – 26 (26 %): 5 – опломбирование, 13 – замена, 5 – осмотр, 1 – нет света, 1 – отключение, 1 – без указания.

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

Ответы:

Юридическое лицо/индивидуальный предприниматель – 33 (33 %).

Физическое лицо – 67 (67 %).

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 – 9 (9 %).

4 – 35 (35 %)

5 – 56 (56 %).

- Часы работы:

- 1 – 0.
- 2 – 4 (4 %).
- 3 – 9 (9 %).
- 4 – 40 (40 %).
- 5 – 47 (47 %).

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

- 1 – 0.
- 2 – 1 (1 %).
- 3 – 2 (2 %).
- 4 – 14 (14 %).
- 5 – 83 (83 %).

- Компетентность сотрудника, предоставившего запрашиваемую информацию:

- 1 – 0.
- 2 – 0.
- 3 – 3 (3 %).
- 4 – 20 (20 %).
- 5 – 77 (77 %).

- Полнота полученных сведений (информации):

- 1 – 0.
- 2 – 0.
- 3 – 3 (3 %).
- 4 – 28 (28 %).
- 5 – 69 (69 %).

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

- 1 – 0.
- 2 – 0.
- 3 – 5 (5 %).
- 4 – 28 (28 %).
- 5 – 67 (67 %).

- Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией:

- 1 – 1 (1 %).
- 2 – 0.
- 3 – 19 (19 %).
- 4 – 29 (29 %).
- 5 – 51 (51 %).

- *Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов:*

1 – 0.

2 – 0.

3 – 2 (2 %).

4 – 19 (19 %).

5 – 79 (79 %).

Анкетирование проводилось в течение 2022 года.