

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

Саянск
2019 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

1. Общие положения.

Оценка удовлетворенности потребителей услуг АО «Саянскхимпласт» (далее по тексту – Общество) составлена на основании анкетирования потребителей услуг, проведенного в 2018 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 2018 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.

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

Таблица № 1

Усредненные 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 электрической 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	обращения от потребителей отсутствуют
12	Оперативность оказания АО «Саянскхимпласт» дополнительных услуг	обращения от потребителей отсутствуют

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);
- 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.

4

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 течение 2018г потребители электрической энергии не обращались к сетевой организации АО «Саянскхимпласт» об оказании дополнительных услуг.

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

АНКЕТА

для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей

Статус потребителя:

☐ Физическое лицо ☐ Юридическое лицо ☐ Индивидуальный предприниматель

ФИ

О:

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 электрической 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 электрической 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)