

**Отчет**  
**изучения мнения потребителей ООО «ТрансЭлектро» о качестве обслуживания**  
**(по результатам работы в 2015 году)**

В соответствии с требованиями Стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 № 24, в феврале 2016 года ООО «ТрансЭлектро» (далее – Общество) проведен опрос потребителей о качестве предоставления услуг. Целью такого исследования является определение степени удовлетворенности потребителей предоставляемой Обществом услугой.

Общая информация о способах связи с персоналом Общества.

Офис обслуживания потребителей	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.
Производственный офис ООО «ТрансЭлектро»	г. Улан-Удэ, ул. Намжилова, 18а	8 3012 42 77 11, Transelectro.rb@mail.ru	08-00 до 17-00, выходной суббота, воскресенье	Все услуги касающиеся деятельности организации	12	15,0	5,0

Информация о количестве обращений за 2015 год по номерам телефона офиса ООО «ТрансЭлектро»

Наименование	Единица измерения	
Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	8 3012 42 77 11
Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов в 2015 году	единицы	255
Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации в 2015 году	единицы	255
Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	Ответ производится немедленно
Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за 2015 год	мин.	15

В период с 12 по 26 февраля проведен выборочный опрос потребителей, обратившихся непосредственно в офис ООО «Трансэлектро» и по номеру телефона офиса Общества, дополнительно проведен опрос с дозвоном потребителям.

Общее количество опрошенных респондентов составило 34 человека, из них очно опрошено 4, при дозвоне на телефон оператора – 12, обратным дозвоном – 18 человек.

Основной темой опроса были сформированы следующие вопросы, расставленные в порядке важности для опрошенных:

1. Продолжительность ожидания ответа;
2. Полнота ответа, полученной информации;
3. Удовлетворенность ответом оператора;
4. Доброжелательность оператора.

Выяснено, что потребителю наиболее важно скорость ответа оператора и полнота ответа, личные качества оператора находятся на втором плане.

Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений – обращения с просьбой разъяснить порядок присоединения к электрическим сетям, способы подачи заявки на технологическое присоединение энергопринимающих устройств потребителя к электрическим сетям, способы подачи заявки на проверку приборов учета электрической энергии – 30 обращений.

По четырем обращениям Обществом оперативно обработаны заявки на качество электрической энергии, консультации по вопросам работы внутридомовых приборов учета.

Результаты телефонного опроса потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций показали следующее:

1. Качество обслуживания ООО «ТрансЭлектро» электросетевого хозяйства, 4 респондента, нет нареканий;
2. Время реагирования персонала ООО «ТрансЭлектро» на заявки по устранению аварийных ситуаций, 7 респондентов, нет нареканий, среднее время – 15 – 30 минут;
3. Качество обслуживания персоналом ООО «ТрансЭлектро» в телефонном режиме, 11 респондентов, нет нареканий;
4. Пожелания потребителей по повышению качества обслуживания потребителей – 12 респондентов, нет нареканий, пожелание о предоставлении показаний приборов учета посредством смс, соц. сетей принято к сведению.

Наиболее важными из компонентов предоставляемой услуги являются полнота ответа персонала Общества (упомянута 12 из 34 респондентов), компетентность персонала (9 из 34), дружелюбность (4 из 34).

Основным источником данных о компании, его номере телефона и деятельности является сеть Интернет (2ГИС, сайт компании) – 18 опрошенных, для действующих клиентов – данные Договора аренды и Акта разграничения балансовой принадлежности – 10 респондентов, рекомендации действующих клиентов – 4 опрошенных, другие источники – личные знакомства – 2 человека.

В ходе опроса потребителю предложено оценить качество очного и заочного обслуживания потребителей ООО «ТрансЭлектро» по пятибалльной системе, при которой

5 баллов – очень хорошо, 1 – очень плохое обслуживание. Общая оценка работы персонала электросетевой организации сведена в таблицу.

Оценка работы	Количество высказавшихся	% от общего числа опрошенных	Примечание
Очень хорошо	1	3	
Хорошо	28	82	
Удовлетворительно	3	9	Особых нареканий в работе не имеется, но и рвеня не смотрено
Плохо	2	6	Удаленное расположение офиса компании, невозможность сиюминутного решения вопроса
Очень плохо	-	0	

Самым негативным вопросом опроса является удаленность офиса организации от центра города – половина опрошенных выразила недовольство расположением офиса в спальном районе (ул. Намжилова).

В конце опроса респондентам предложено высказать свои пожелания в адрес ООО «ТрансЭлектро» (таблица).

Пожелания	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений
Дальнейшего развития Общества	18	53
Успехов в работе, успешно пройти год и подготовиться к работе в осенне-зимний период	12	35
Положительный отзыв/Благодарность	14	41
Принять на работу	4	12
Организовать работу по смс информированию потребителей о возможных перерывах электроснабжения, возможность передачи показаний на номер мобильного телефона	2	6

Таким образом, пожелания в основном касаются успехов в работе и дальнейшего развития Общества.

### **РЕЗЮМЕ**

По результатам опроса потребителей с 12 по 26 февраля 2016 год, количество удовлетворенных потребителей качеством обслуживания очно и по телефону составило 29 человек из 34 опрошенных, или 85% от возможного максимума.

Наиболее важными из компонентов предоставляемой услуги являются полнота ответа персонала Общества, компетентность персонала, дружелюбие.

Самым негативным вопросом опроса является удаленность офиса организации от центра города – ул. Намжилова.

По замечаниям и предложениям потребителей, высказанным в ходе опроса, разработаны мероприятия (таблица).

Тематика предложений/ замечаний	Содержание предложений/ замечаний	Исполненное корректирующее мероприятие	ОРД по исполнению корректирующего мероприятия
Замечания по обслуживанию потребителей	Организовать работу по смс информированию потребителей о возможных перерывах электроснабжения, возможность передачи показаний на номер мобильного телефона	До конца второго квартала будет налажена работа по рассылке оповещений о возможных перерывах в работе энергетического оборудования, информация будет размещена на сайте организации	ОРД не требуется