

Отчет об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2018 год

Формирование отчета об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2018 год выполнено в соответствии с действующим приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

1. Общая информация о сетевой организации

Официальное полное наименование организации: Акционерное Общество «НЭСК-электросети», сокращенное наименование организации: АО «НЭСК-электросети».

Основными целями деятельности Общества являются: передача и распределение электрической энергии, а также удовлетворение потребностей граждан, предприятий, учреждений и организаций в услугах, работах, товарах, реализация социальных и экономических интересов членов трудового коллектива и получение прибыли.

Общество осуществляет следующие виды деятельности:

- передача (распределение) электрической энергии;
- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- оперативное диспетчерское управление;
- другие виды деятельности, не запрещенные законодательством РФ.

Адрес (место нахождения) Общества: Краснодарский край, г.Краснодар, пер.Переправный, 13, офис 103А.

Адрес официального сайта Общества <http://www.nesk-elseti.ru>

2. Итоги изучения мнения о качестве обслуживания

Основной целью проведения анкетирования является определение уровня удовлетворенности потребителей, как по основным видам деятельности, так и дополнительным услугам, оказываемых Обществом, а также качеством организации клиентского обслуживания.

2.1. Темы и результаты опросов потребителей¹, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

В течение 2018 года проводился опрос с целью изучения мнения о качестве оказываемых услуг и обслуживания потребителей.

2.1.1. Анкетирование потребителей в сети Интернет.

Опрос проводился посредством заполнения потребителями

¹ В соответствии с Федеральным законом РФ «О персональных данных» (в действующей редакции) обработка полученных сведений и дальнейшее использование информации происходит только в обезличенном виде.

интерактивной формы анкеты веб-интерфейса официального сайта АО «НЭСК-электросети» по направлениям: «технологическое присоединение», «эффективность очного обслуживания», «качество электрической энергии», «оценка уровня информированности об отключениях», «оценка оперативности персонала в случаях аварий».

Результаты опроса по направлению «эффективность очного обслуживания».

Удовлетворительной считают работу специалистов ЦВП филиала «Новороссийскэлектросеть», а именно по критериям:

– оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников) – 3 балла;

– компетентность сотрудников ЦВП (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу) – 4 балла.

При этом большинство потребителей отмечают более удобным время посещения ЦВП во второй половине дня (15:00-17:00).

Оценивают работу специалистов ЦВП филиала «Краснодарэлектросеть», а именно по критериям:

– достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах) – 3 балла;

При этом большинство потребителей отмечают более удобным время посещения ЦВП во второй половине дня (17:00-20:00).

Результаты опроса по направлению «качество электрической энергии».

Средний балл 3,5 (по пятибалльной шкале), а именно по критериям:

– как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)? – 4 балла;

– как Вы оцениваете уровень информированности об отключениях? – 3 балла;

– Как Вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварий? – 3 балла.

От респондентов поступили предложения по качеству обслуживания в части повышения оперативности предоставления и доступности информации по отключениям электроэнергии.

2.1.2. Анкетирование потребителей по телефону.

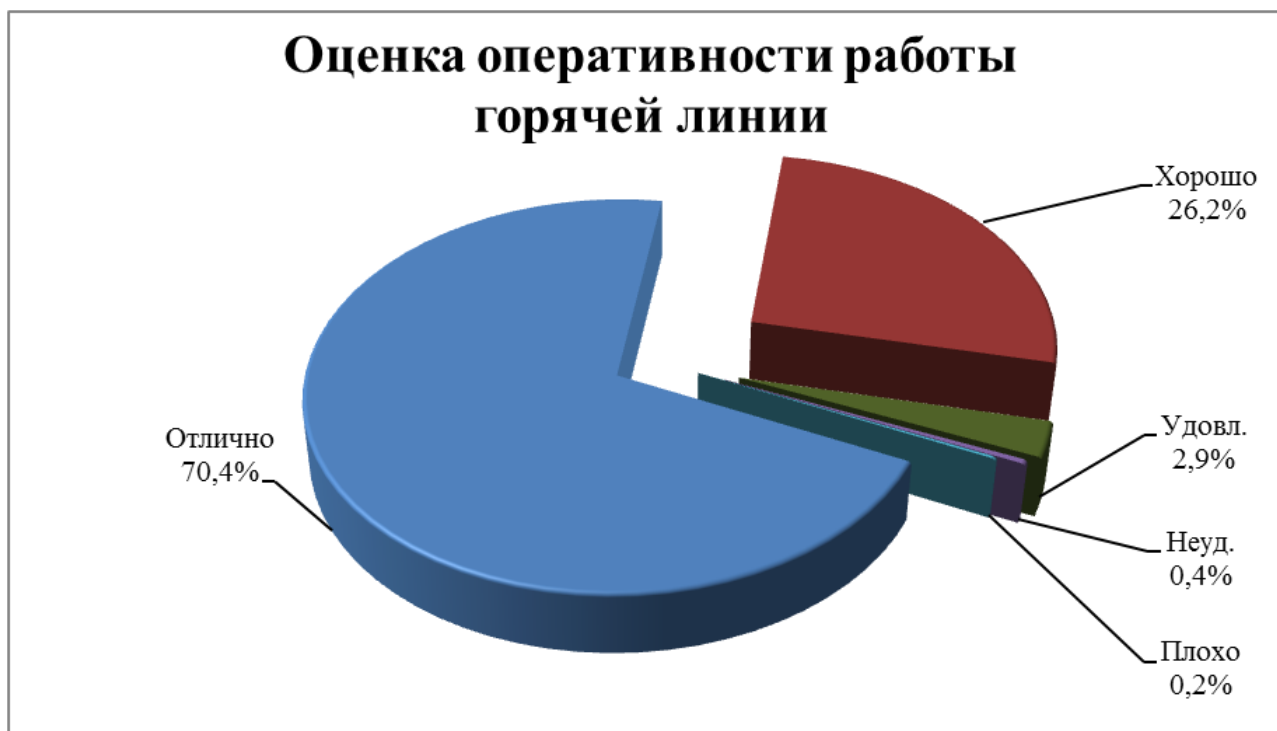
Анкетирование потребителей по телефону проводилось операторами связи центра обработки телефонных вызовов горячей линии методом опроса абонента в конце разговора по темам: «Оценка оперативности работы горячей линии», «Полнота и полезность предоставленной информации» с оценкой качества услуг по пятибалльной шкале.

Результаты опроса.

№ п/п	Показатель	Ед.изм.	Результат
1	Количество потребителей, обратившихся на горячую линию в период проведения опроса	чел.	35860
2	Количество потребителей принявших участие в опросе	чел.	1128
3	Средний балл по «Оценке оперативности работы горячей линии»	ед.	4,60
4	Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации»	ед.	4,61

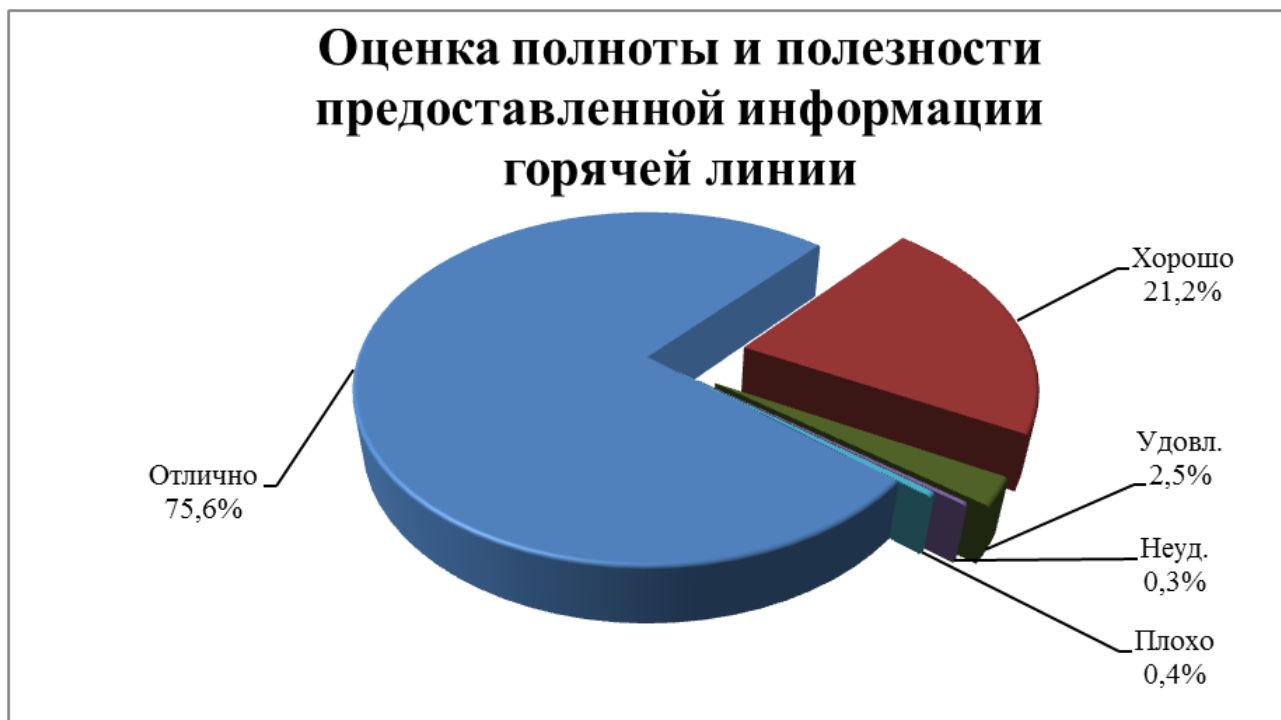
Оценка оперативности работы горячей линии.

№ п/п	Оценка уровня оперативности работы горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	794	70,39
2	Хорошо	295	26,15
3	Удовлетворительно	33	2,93
4	Неудовлетворительно	4	0,35
5	Плохо	2	0,18



Оценка полноты и полезности предоставленной информации горячей линии.

№ п/п	Оценка полноты и полезности предоставленной информации горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	853	75,62
2	Хорошо	239	21,19
3	Удовлетворительно	28	2,48
4	Неудовлетворительно	3	0,27
5	Плохо	5	0,44



Более 96 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов центра обработки телефонных вызовов положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,43-4,80 и составляет 4,65 (по пятибалльной шкале). Таким образом, работа центра обработки телефонных вызовов заслуживает в основном оценку «хорошо».

2.1.3. Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания.

2.1.3.1. В ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Новороссийскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявления недостатков в обслуживании проведены письменные опросы потребителей.

По результатам анкетирования 125 респондентов проведен анализ с целью повышения качества оказания услуг.

№ п/п	Вопрос	Оценка (по пятибалльной шкале), %				
		1	2	3	4	5
1	Как вы оцениваете оперативность работы по Вашим обращениям по вопросам технологического присоединения?	0%	0%	12%	18%	71%
2	Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах)	0%	0%	6%	24%	71%
3	Оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников)	0%	0%	12%	24%	65%
4	Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу)	0%	0%	12%	6%	82%
5	Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)?	6%	0%	24%	35%	35%
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	6%	6%	18%	35%	35%
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	0%	12%	12%	24%	53%

Большинству (94 %) потребителей услуга по технологическому присоединению, оказанная в ЦВП, понятна.

71 % отмечают высокий уровень информативности документов на стендах и 65 % - оперативность обслуживания сотрудниками ЦВП.

В целом уровень качества обслуживания в ЦВП более 88 % потребителей оценивается по пятибалльной шкале на оценку «хорошо» и «отлично».

При этом удобным временем для посещения ЦВП (77 %) потребители считают период с 11:00 до 17:00.

По всем выявленным недостаткам в работе ЦВП руководством филиала предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия с целью повышения качества обслуживания потребителей.

2.2. В целях обеспечения информированности потребителей, повышения качества обслуживания АО «НЭСК-электросети» осуществляет ряд мероприятий. Так, на официальном сайте Общества потребители могут ознакомиться с представленной информацией в разделе:

– «Вопросы-ответы» размещена интерактивная форма с помощью которой возможно получить консультацию по интересующему вопросу, либо подать жалобу. Здесь же публикуются ответы на часто задаваемые вопросы и полезная информация для потребителей. Информационная база постоянно поддерживается в актуальном состоянии;

– «Потребителям» размещаются информационные сообщения с предупреждениями о плановых отключениях электроэнергии на последующий месяц; графики временного отключения электроэнергии, графики аварийного ограничения потребления электрической энергии по мощности; информационный блок «Порядок и особенности введения

полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии» и пр.;

– «Потребителям» подраздела «Технологическое присоединение» находится интерактивный инструмент «Калькулятор стоимости технологического присоединения». Калькулятор стоимости технологического присоединения предназначен для онлайн-расчета ориентировочной стоимости технологического присоединения в соответствии с утвержденными ставками платы с учетом допущений по объему мероприятий сетевой организации по присоединению объекта;

– «Потребителям» подраздела «Паспорта услуг» находятся утвержденные в установленном порядке документы, содержащие систематизированную в хронологическом порядке информацию об этапах и о сроках оказываемой потребителям услуги (осуществляемого процесса), порядок определения стоимости (если законодательством Российской Федерации предусмотрено взимание платы за исполнение услуги (процесса), а также описание результата с указанием нормативных правовых актов, регламентирующих оказание соответствующей услуги;

– «Дополнительные услуги» перечень дополнительных платных услуг, оказываемых потребителям Общества и пр.

Обеспечение сопровождения и информационного наполнения разделов официального сайта производится в соответствии с требованиями действующего законодательства.