

Отчет об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2019 год

Формирование отчета об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг АО «НЭСК-электросети» за 2019 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».

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 2019 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 интерактивной формы анкеты веб-интерфейса официального сайта

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.

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 филиала «Усть-Лабинскэлектросеть», а именно по критериям:

- достаточность и понятность информации представленной на стендах, в буклетах – 4 балла;
- оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников) – 3 балла;
- компетентность сотрудников (вежливость, полнота и доступность предоставления информации) – 4 балла.

Посетителям удобен график работы офиса как в утренние часы (9:00-11:00), так и во второй половине дня (11:00-15:00).

Также поступило предложение о продлении приема потребителей в ЦВП «Краснодарэлектросеть» до 20:00.

С учетом замечаний в 1 квартале 2019 г. открыты три дополнительных участка центра по взаимодействию с потребителями филиала «Краснодарэлектросеть», 5 из 9 окон основного ЦВП оборудованы терминалами для расчётно-кассового обслуживания потребителей по безналичному расчету (что обеспечивает 100% охват по оплате предоставляемых услуг).

Результаты опроса по направлению «качество электрической энергии».

Более 63% респондентов считают качество электроэнергии (уровень напряжения, отключения) удовлетворительным. 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 единого центра по взаимодействию с потребителями (круглосуточная горячая линия) центра по взаимодействию с потребителями исполнительного аппарата АО «НЭСК» (далее – Контакт-центр) методом опроса абонента в конце разговора по темам: «Оценка оперативности работы горячей линии», «Полнота и полезность предоставленной информации» с оценкой качества

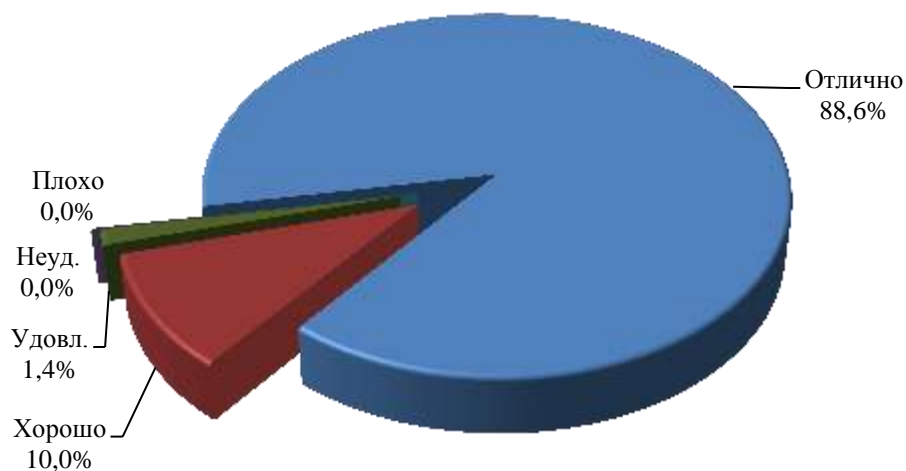
услуг по пятибалльной шкале.

Результаты опроса.

№ п/п	Показатель	Ед.изм.	Результат
1	Количество потребителей, обратившихся на горячую линию в период проведения опроса	чел.	11564
2	Количество потребителей принявших участие в опросе	чел.	1095
3	Средний балл по «Оценке оперативности работы горячей линии»	ед.	4,94
4	Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации»	ед.	4,94

№ п/п	Оценка оперативности работы, полноты и полезности предоставленной информации горячей линии	Количество оценок, ед.	Доля, %
1	Отлично	970	88,58
2	Хорошо	110	10,05
3	Удовлетворительно	15	1,37
4	Неудовлетворительно	0	0,00
5	Плохо	0	0,00

Оценка оперативности работы, полноты и полезности предоставленной информации горячей линии



Более 98 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов Контакт-центра положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,70-5,00 и составляет 4,90 (по пятибалльной шкале). Таким образом, работа Контакт-центра заслуживает в основном оценку «отлично».

2.1.3. Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания.

2.1.3.1. Специалистами ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Краснодарэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявления недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 180 респондентов.

Результаты анализа анкет.

№ п/п	Вопрос анкеты	Средняя оценка по пятибалльной шкале*
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	4,98
2	Часы работы компании.	4,81
3	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку.	4,83
4	Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	4,57
5	Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки.	4,85
6	Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	4,87
7	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям.	4,85
8	Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов.	4,89
9	Знаете ли Вы о едином номере горячей линии 8(800) 234-83-73?	91,49%
10	Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения.	4,94
11	Культура общения сотрудников.	4,98
12	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?	4,96

*- степень удовлетворенности потребителя предоставляемыми ЦВП услугами, где: 1 – крайне не доволен, 2 – не доволен, 3 – доволен, 4 – очень доволен, 5 – доволен. Огромное спасибо, рекомендую Вашу компанию друзьям и соседям.

2.1.3.2. В ЦВП филиала АО «НЭСК-электросети» «Новороссийскэлектросеть» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявлении недостатков в обслуживании проведены письменные опросы 173 респондентов.

Результаты анализа анкет.

№ п/п	Вопрос анкеты	Средняя оценка по пятибалльной шкале
1	Как вы оцениваете оперативность работы по Вашим обращениям по вопросам технологического присоединения?	4,65
2	Достаточность и понятность информации, предоставляемой в Центре обслуживания клиентов (на стендах, в буклетах)	4,65
3	Оперативность обслуживания клиентов (время ожидания в очереди, оперативность работы сотрудников)	4,54
4	Компетентность сотрудников Центра обслуживания клиентов (вежливость, а также полнота и доступность предоставления информации по Вашему вопросу)	4,75
5	Как Вы оцениваете качество электроэнергии в настоящее время (уровень напряжения, отключения)?	4,01
6	Как вы оцениваете уровень информированности об отключениях?	3,98
7	Как вы оцениваете уровень оперативности персонала в случаях аварии?	4,26

Большинству (92 %) потребителей услуга по технологическому присоединению, оказанная в ЦВП, понятна.

72 % отмечают высокий уровень информативности документов на стендах и 65 % - оперативность обслуживания сотрудниками ЦВП.

В целом уровень качества обслуживания персоналом ЦВП (компетентность и культура общения сотрудников, консультирование и степень удовлетворенности ответами) большинство потребителей оценило по пятибалльной шкале на оценку «хорошо» и «отлично», среднее значение показателей – 4,9.

При этом удобным временем для посещения ЦВП (81 %) потребители считают период с 11:00 до 17:00.

По всем выявленным недостаткам в работе ЦВП руководством филиалов предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия: тестирование на знание сферы деятельности, обучение персонала по направлению деловой этикет и общение с потребителями.

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;

– в разделе «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.;

– в разделе «Потребителям» подраздела «Технологическое присоединение» находится интерактивный инструмент «Калькулятор стоимости технологического присоединения» для онлайн-расчета ориентировочной стоимости технологического присоединения, а также информация о наличии (об отсутствии) технической возможности доступа к регулируемым товарам (работам, услугам) субъектов естественных монополий и о регистрации и ходе реализации заявок на технологическое присоединение к электрическим сетям;

– в разделе «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;

– в разделе «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 РФ. Расширение функционала и повышение эффективности работы официального сайта осуществляется с учетом современных требований информационных технологий, а так же пожеланий потребителей услуг компании.