

ОТЧЁТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ДОГОВОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ ИСПОЛНЕН ПАО «ТРК» В 2017 ГОДУ

Настоящий отчёт содержит информацию об уровне удовлетворённости потребителей, обратившихся в ПАО «ТРК» с заявкой на технологическое присоединение в 2017 году и в отношении которых, договор технологического присоединения был исполнен. Уровень удовлетворенности потребителей оценивается на основе данных телефонного опроса.

В 2017 году ПАО «ТРК» было исполнено 2 888 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 90% и доверительного интервала 10%. Таким образом, размер выборки составил 75 заявителей. Было опрошено 103 заявителя, из которых согласились принять участие в опросе 75 человек, 28 человек отказались.

Опрос заявителей проводился в период с 30.01.2018 г. по 28.02.2018 г.

На основании полученной от заявителей информации были рассчитаны оценки качества компонентов услуги. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя оценка мнений (в баллах), выставленных респондентами за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (где -2 – «очень плохо», -1 – «плохо», 0 – «не могу оценить», 1 – «хорошо», 2 – «очень хорошо»). По каждому вопросу опросного листа определяется индекс удовлетворенности, представляющий собой отношение количества удовлетворительных ответов к общему числу респондентов.

Результаты расчётов представлены диаграммой на рисунке №1 и в таблице №1.

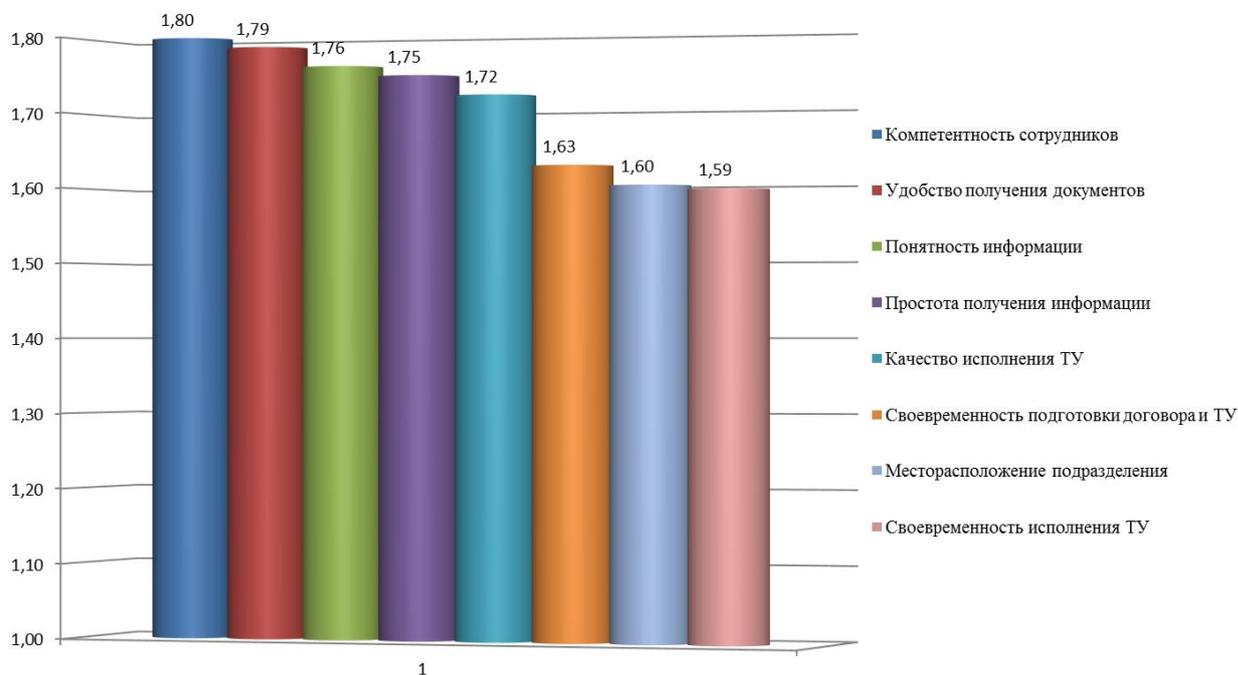


Рисунок 1. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения.

Таблица 1. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения.

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.					В % к общему количеству оценок					Итоговая оценка качества компонента услуги
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Не могу оценить (0)	Хорошо (1)	Очень хорошо (2)	
1	Простота получения информации о месте приема заявки	1	1	0	12	61	1,3%	1,3%	0	16%	81,3%	1,75
2	Месторасположение подразделения, принимающего заявку	2	3	3	6	61	2,7%	4%	4%	8%	81,3%	1,6
3	Понятность информации, полученной при подаче заявки	2	0	2	6	65	2,7%	0	2,7%	8%	86,73%	1,76
4	Компетентность сотрудников при приеме заявки	0	1	1	10	63	0	1,3%	1,3%	13,3%	84%	1,8
5	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	1	1	15	56	2,7%	1,3%	1,3%	20%	74,7%	1,63
6	Удобство получения документов	1	1	0	9	64	1,3%	1,3%	0	12%	85,3%	1,79
7	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	2	1	12	57	4%	2,7%	1,3%	16%	76%	1,59
8	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	3	12	59	0	1,3%	4%	16%	78,7%	1,72

Из результатов расчётов видно, что наивысшие оценки были поставлены респондентами ПАО «ТРК» за компетентность сотрудников при приеме заявки (1,8 балла из 2 возможных баллов), удобство получения документов (1,79 балла из 2 возможных баллов).

Низкие оценки получены ПАО «ТРК» за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,59 балла из 2 возможных баллов). Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в таблице №2.

Таблица 2. Негативные оценки компонентов услуги технологического присоединения.

№ п/п	Компонент услуги	Количество оценок, шт.		В % к общему количеству оценок компонента	
		Очень плохо (-2)	Плохо (-1)	Очень плохо (-2)	Плохо (-1)
1	Простота получения информации о месте приема заявки	1	1	1,3%	1,3%
2	Месторасположение подразделения, принимающего заявки	2	3	2,7%	4%
3	Понятность информации, полученной при подаче заявки	2	0	2,7%	0
4	Компетентность сотрудников при приеме заявки	0	1	0	1,3%
5	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	1	2,7%	1,3%
6	Удобство получения документов	1	1	1,3%	1,3%
7	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	2	4%	2,7%
8	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0	1,3%

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (3 шт. и 2 шт. соответственно), «Месторасположение подразделения, принимающего заявки» (2 шт. и 3 шт. соответственно).

Итоговый показатель удовлетворенности потребителей качеством оказанной услуги технологического присоединения рассчитывался как отношение среднего значения оценок качества компонентов услуги к максимальной оценке качества компонентов услуги и представлен в процентах.

Уровень удовлетворенности потребителей ПАО «ТРК» качеством услуги технологического присоединения составил 13,63 баллов из 16 баллов возможных, что составляет 85,2% от возможного максимума.

Помимо данных оценок, опрос позволил получить дополнительную информацию, высказанную респондентами в качестве замечаний, предложений и рекомендаций.

Так в ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания высказали 29 респондентов, что составляет 38,66% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 9 факторов, вызвавших недовольство.

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанная респондентами в целом о процедуре технологического присоединения, связана с необходимостью обращаться в различные подразделения сетевой организации, необходимостью обращаться в различные организации для подключения, а также своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией.

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении повышения качества оказания услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 19 респондентами, что составляет 25% от общего числа респондентов. В общей сложности предложения были озвучены по семи тематикам.

Типичные предложения респондентов в отношении услуги технологического присоединения приведены в таблице №3.

Таблица 3. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения.

№ п/п	Тематика предложений	Содержание предложений
1	«Одно окно» по услуге ТП в рамках сетевой организации	Организовать процедуру приема заявки на ТП, выдачу договора и ТУ по принципу «одно окно».
2	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	Выполнять мероприятия в соответствии с ТУ к ДТП
3	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	Организовать подачу заявки на ТП, выдачу договора и ТУ, заключение договора на электроснабжение в одном месте.
4	Пожелания успехов в работе	Благодарность и пожелания успехов в работе с потребителями.
5	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	Сокращение нормативных сроков подключения к эл. сетям.
6	Сроки подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Сокращение сроков подготовки документов.
7	Упрощение процедуры ТП	Сократить количество обращений в различные подразделения сетевой организации.

РЕЗЮМЕ

По результату опроса потребителей, подавших заявки на технологическое присоединение и в отношении которых ПАО «ТРК» в 2017 году были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 85,2% (13,63 балла из 16 баллов возможных).

Полученный результат свидетельствует о совершенствовании процедуры ТП и повышении качества работы подразделений, занимающихся процедурой технологического присоединения в целом.

Анализ оценки качества компонентов услуги за 2014-2017 гг. представлены диаграммой на рисунке 4.

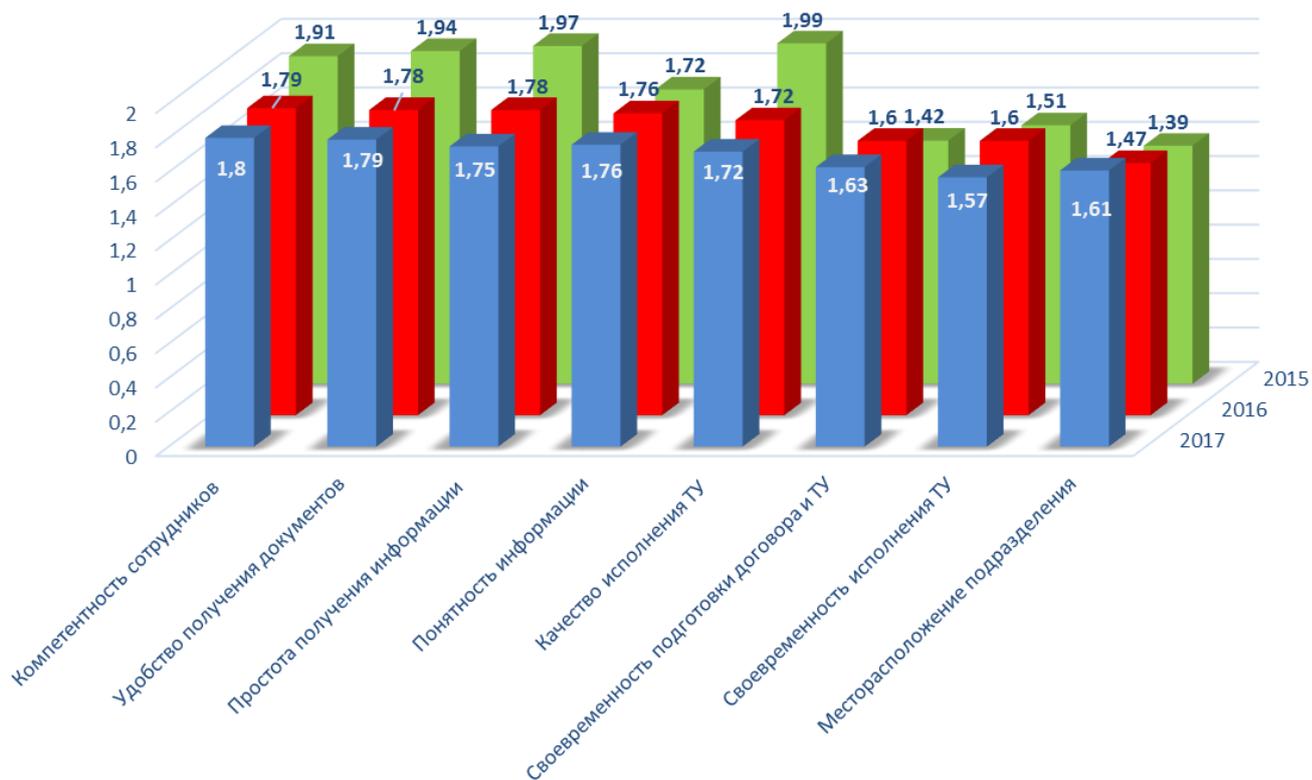


Рисунок 2. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения с 2015 по 2017 гг.

Наивысшие оценки были поставлены респондентами ПАО «ТРК» за компетентность сотрудников, принимающих заявки на ТП (1,8 балла из 2 баллов возможных), а также за удобство получения документов (по 1,79 балла из 2 баллов возможных).

Низкие оценки получены ПАО «ТРК» за своевременность подготовки договора и ТУ и своевременность выполнения ТУ (по 1,57 балла и 2 баллов возможных).

По итогам следует отметить положительную динамику компонентов в сравнении с 2017 годом.

Высказанные респондентами замечания и предложения в большей степени касались организации процедуры технологического присоединения к электрическим сетям по принципу «одного окна» и сокращения сроков подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты).