

## ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ДОГОВОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ ИСПОЛНЕН ПАО «ТРК» В 2016 ГОДУ

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей, обратившихся в ПАО «ТРК» с заявкой на технологическое присоединение в 2016 году и в отношении которых, договор технологического присоединения был исполнен. Уровень удовлетворенности потребителей оценивается на основе данных телефонного опроса.

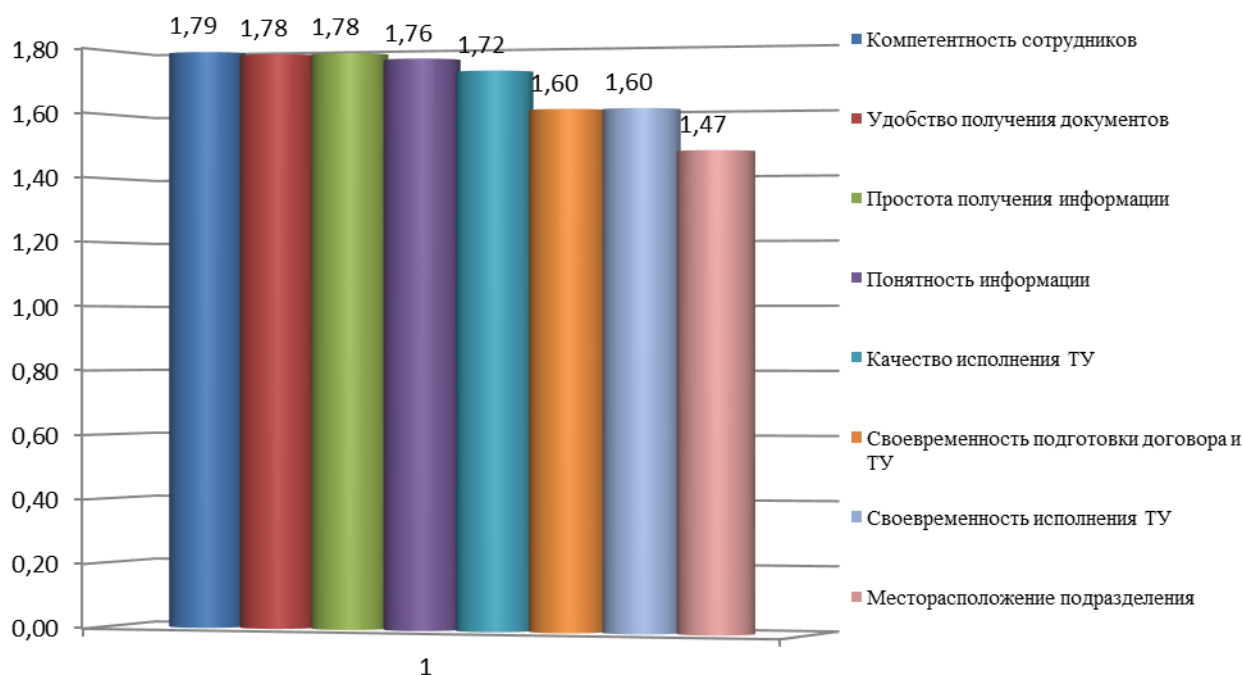
В 2016 году ПАО «ТРК» было исполнено 2 810 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 90% и доверительного интервала 10%. Таким образом, размер выборки составил 68 заявителей. Было опрошено 80 заявителей, из которых согласились принять участие в опросе 68 человек, 12 человек отказались.

Опрос заявителей проводился в период с 30.01.2017 г. по 14.02.2017 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 расчетов 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	0	1	0	12	55	0,0%	1,5%	0,0%	17,6%	80,9%	1,78
2	Месторасположение подразделения, принимающего заявку	5	2	1	8	52	7,4%	2,9%	1,5%	11,8%	76,5%	1,47
3	Понятность информации, полученной при подаче заявки	2	0	2	4	60	2,9%	0,0%	2,9%	5,9%	88,2%	1,76
4	Компетентность сотрудников при приеме заявки	0	1	1	9	57	0,0%	1,5%	1,5%	13,2%	83,8%	1,79
5	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	1	1	14	50	2,9%	1,5%	1,5%	20,6%	73,5%	1,60
6	Удобство получения документов	1	1	0	8	58	1,5%	1,5%	0,0%	11,8%	85,3%	1,78
7	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	1	2	8	54	4,4%	1,5%	2,9%	11,8%	79,4%	1,60
8	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	3	9	55	1,5%	0,0%	4,4%	13,2%	80,9%	1,72

Из результатов расчётов видно, что наивысшие оценки были поставлены респондентами ПАО «ТРК» за компетентность сотрудников при приеме заявки (1,79 балла из 2 баллов возможных), простота получения информации о месте приема заявки и удобство получения документов (по 1,78 балла из 2 баллов возможных).

Низкие оценки получены ПАО «ТРК» за месторасположение подразделений, принимающих заявки (1,47 балла из 2 баллов возможных). 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	0	1	0,0%	1,5%
2	Месторасположение подразделения, принимающего заявки	5	2	7,4%	2,9%
3	Понятность информации, полученной при подаче заявки	2	0	2,9%	0,0%
4	Компетентность сотрудников при приеме заявки	0	1	0,0%	1,5%
5	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	1	2,9%	1,5%
6	Удобство получения документов	1	1	1,5%	1,5%
7	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	1	4,4%	1,5%
8	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	1,5%	0,0%

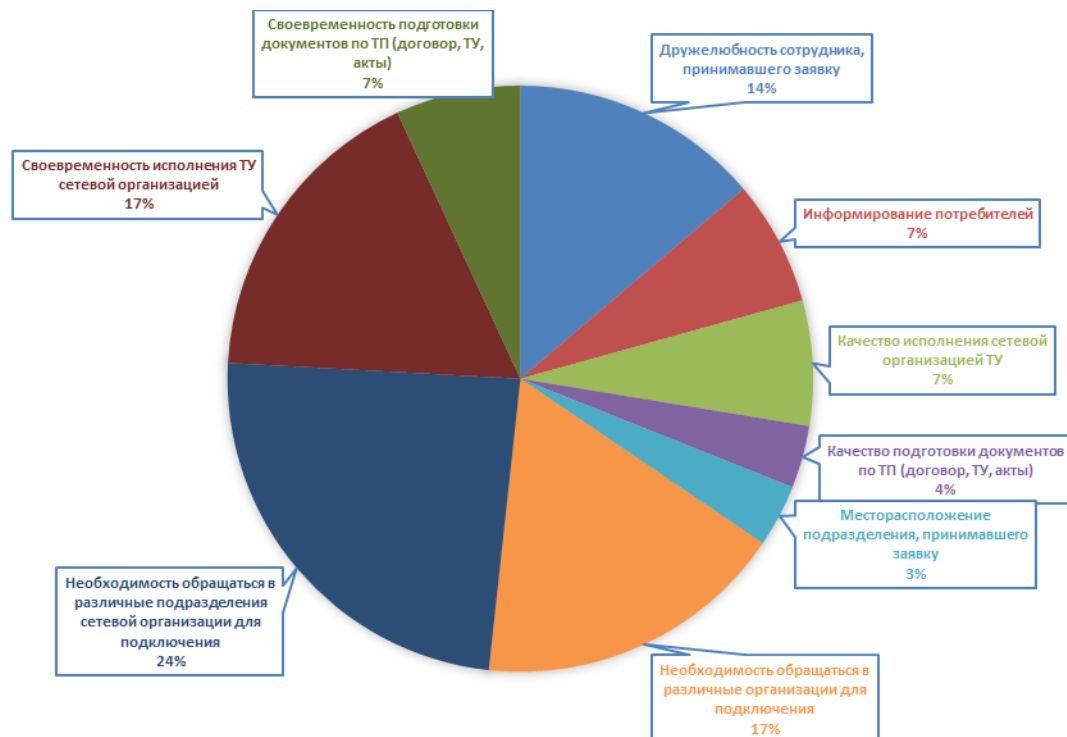
Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «Месторасположение подразделения, принимающего заявки» (5 шт. и 2 шт. соответственно), «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (3 шт. и 1 шт. соответственно).

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 13,51 баллов из 16 баллов возможных, что составляет 84,44% 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 14 респондентов, что составляет 20,59% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 9 факторов, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена на рисунке №2.



**Рисунок 2. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения.**

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.

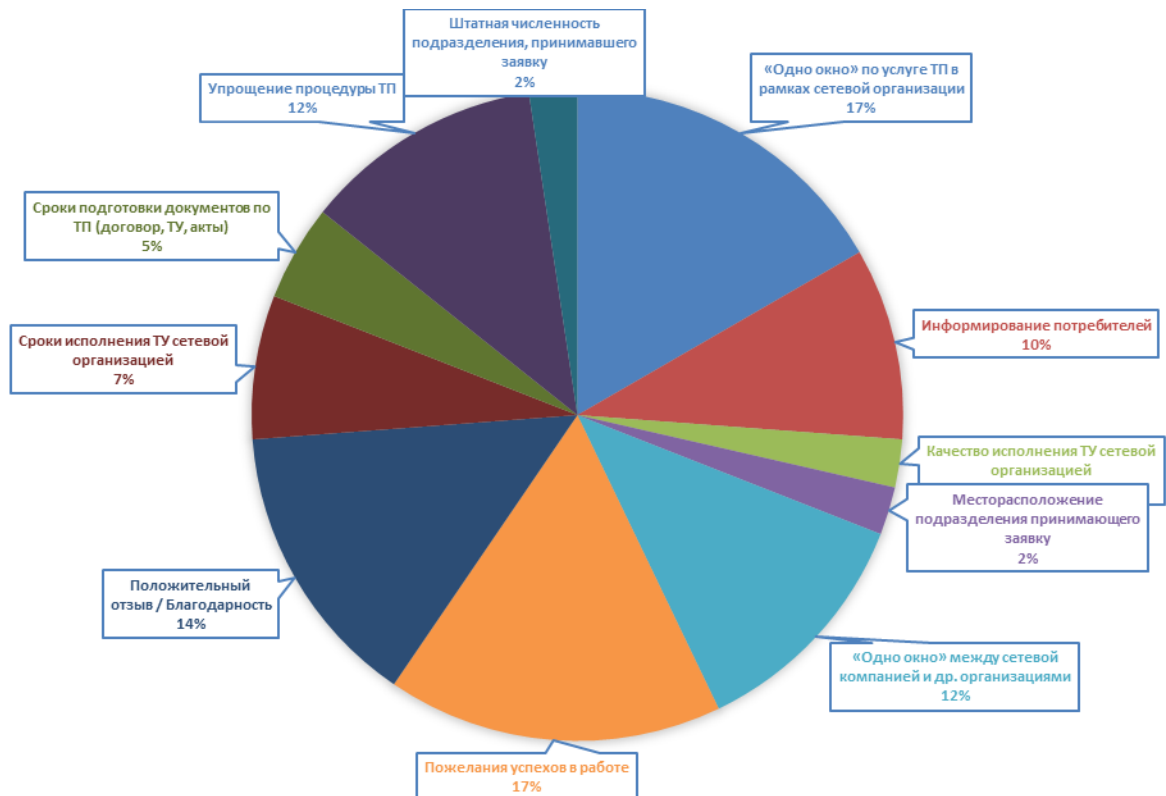
Содержание претензий и замечаний представлено в таблице № 3.

**Таблица 3. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения.**

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Дружелюбность сотрудника принимавшего заявку	Сотрудник, принимающий заявку был недостаточно приветлив
2	Информирование потребителей	Отсутствуют информационные буклеты, памятки о процедуре технологического присоединения
3	Качество исполнения сетевой организацией ТУ	Присоединение осуществляется к уже существующим электрическим сетям, требующим реконструкции
4	Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Чтобы минимизировать сроки согласования пакета документов, потребитель самостоятельно доставлял необходимые документы между подразделениями компании
5	Месторасположение подразделения, принимавшего заявку	Жителям сельских населенных пунктов неудобно добираться в РЭС
6	Необходимость обращаться в различные организации для подключения	Для заключения договора энергоснабжения потребитель самостоятельно передает Акт о ТП в энергосбытовую компанию
7	Необходимость обращаться в различные подразделения сетевой организации для подключения	Процедура согласования пакета документов вызывает затруднения, хотелось бы получать услугу по принципу «одно окно»

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
8	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	Хотелось бы быстрее подключить электроснабжение, 6 мес. длительный срок.
9	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Долго ждали документы.

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении повышения качества оказания услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 10 респондентами, что составляет 14,7% от общего числа респондентов. В общей сложности предложения были озвучены по одиннадцати тематикам. Информация о высказанных предложениях представлена на рисунке №3.



**Рисунок 3. Тематика предложений, высказанных в отношении услуги технологического присоединения.**

Типичные предложения респондентов в отношении услуги технологического присоединения приведены в таблице №6.

**Таблица 6. 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	Информирование потребителей	В ЦОП на информационном стенде разместить печатные материалы, где кратко и понятно потребителю изложена информация о процедуре техприсоединения.
3	Качество исполнения ТУ сетевой	Выполнять мероприятия в соответствии с ТУ к

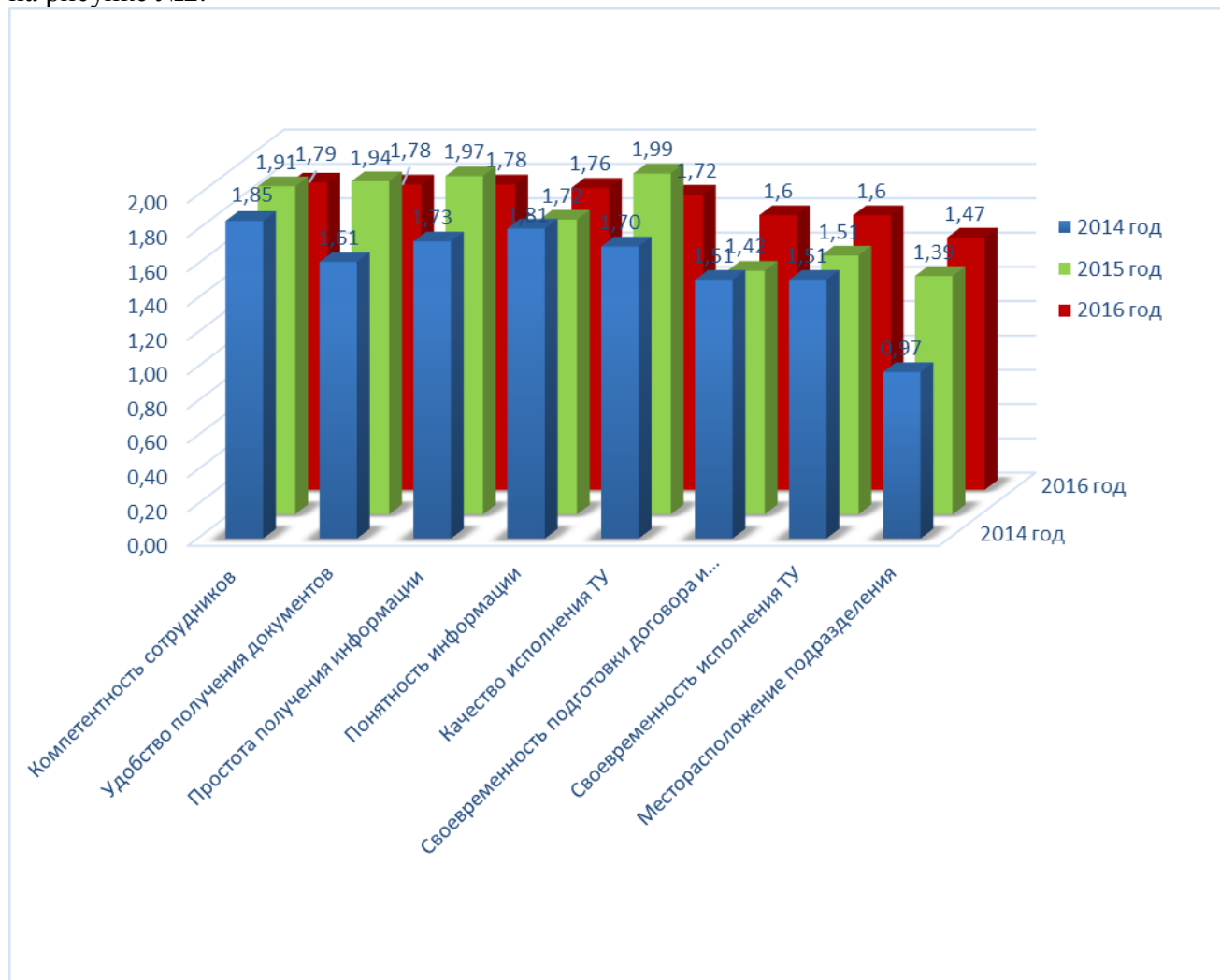
№ п/п	Тематика предложений	Содержание предложений
	организацией	ДТП
4	Месторасположение подразделения, принимающего заявку	ЦОП разместить в центре города, в районе с удобной транспортной развязкой.
5	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	Организовать подачу заявки на ТП, выдачу договора и ТУ, заключение договора на электроснабжение в одном месте.
6	Пожелания успехов в работе	Благодарность и пожелания успехов в работе с потребителями.
7	Положительный отзыв / Благодарность	Благодарность за оперативное и качественное осуществление технологического присоединения.
8	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	Сокращение нормативных сроков подключения к эл. сетям.
9	Сроки подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Сокращение сроков подготовки документов.
10	Упрощение процедуры ТП	Сократить количество обращений в различные подразделения сетевой организации.
11	Штатная численность подразделения, принимавшего заявку	В часы работы РЭС обеспечить присутствие специалиста на рабочем месте.

## РЕЗЮМЕ

По результату опроса потребителей, подавших в 2016 году заявку на технологическое присоединение и в отношении которых ПАО «ТРК» были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 84,44% (13,51 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 2014-2016 гг. представлены диаграммой на рисунке №2.



**Рисунок 2. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения с 2014 по 2016 гг.**

Наивысшие оценки были поставлены респондентами ПАО «ТРК» за компетентность сотрудников, принимающих заявки на ТП (1,79 балла из 2 баллов возможных), а также за доступность информации о ТП и удобство получения документов (по 1,78 балла из 2 баллов возможных).

Самые низкие оценки получены ПАО «ТРК» за месторасположение подразделений, принимающих заявки (1,47 балла из 2 баллов возможных), своевременность подготовки договора и ТУ и своевременность выполнения ТУ (по 1,6 балла и 2 баллов возможных).

Следует отметить положительную динамику вышеуказанных компонентов в сравнении с 2015 годом. Своевременность подготовки договора и ТУ в 2016 г. – 1,6 балла, в 2015 г. - 1,42 балла; своевременность выполнения мероприятий по договору ТП в 2016 г. – 1,6 балла, в 2015 г. - 1,51 балла; и в результате перемещения с 18.01.2016 г. пункта очного обслуживания потребителей в центр города, на Кирова, 36 повысилась оценка месторасположения подразделения, принимающего заявки: в 2016 г. – 1,47 балла в сравнении с 2015 г. - 1,39 балла.

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).