

ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ
ОАО «ТРК»
В 2013 ГОДУ ИСПОЛНЕНЫ ДОГОВОРЫ

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей обратившихся в ОАО «ТРК» с заявкой на технологическое присоединение и в отношении которых, исполнен договор технологического присоединения, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В 2013 году ОАО «ТРК» было исполнено 3459 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 67 заявителей.

Опрос заявителей проводился в период с 01.01.2014г. по 21.02.2014 г.

Были рассчитаны **оценки качества компонентов услуги**. Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая из всех оценок, выставленных респондентами ОАО «ТРК» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 – очень плохо, -1 – плохо, 0 – не могу оценить, 1 – хорошо, 2 – очень хорошо).

Результаты расчетов представлены в табл. 1, на рис.1.

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	2	1	1	24	39	3	1,5	1,5	35,8	58,2	1,45
2	Месторасположение подразделения, принимающего заявки	3	10	5	23	26	4,5	14,9	7,5	34,3	38,8	0,88
3	График работы подразделения, принимающего заявки	0	2	6	31	28	0	3	9	46,3	41,8	1,27
4	Обстановка в подразделении, принимающем заявки	1	6	2	28	30	1,5	9	3	41,8	44,8	1,19
5	Понятность информации, полученной при подаче заявки	1	1	1	14	50	1,5	1,5	1,5	20,9	74,6	1,66
6	Компетентность сотрудников при приеме заявки	3	2	2	22	38	4,5	3	3	32,8	56,7	1,34
7	Дружелюбность сотрудников при приеме заявки	1	0	1	15	50	1,5	0	1,5	22,4	74,6	1,69
8	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	6	1	14	44	3	9	1,5	20,9	65,7	1,37
9	Удобство получения документов	3	5	2	21	36	4,5	7,5	3	31,3	53,7	1,22
10	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	2	1	18	44	3	3	1,5	26,9	65,7	1,49
11	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	2	2	0	15	46	3,1	3,1	0	23,1	70,8	1,55

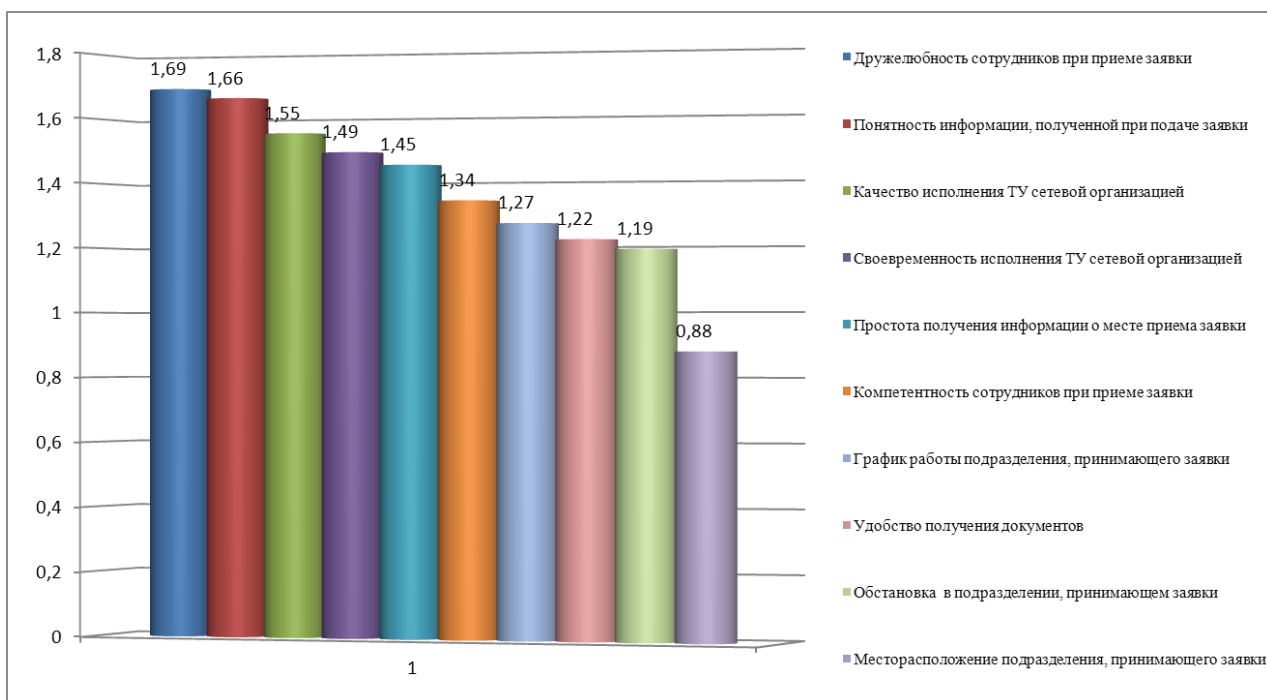


Рисунок 1. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения.

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами ОАО «ТРК» за дружелюбность сотрудников (1,69 балла из 2 возможных), понятность информации, полученной при подаче заявки (1,66 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены ОАО «ТРК» за месторасположение подразделений, принимающие заявки (0,88 балла). Данные о негативных оценках компонентов услуги («очень плохо» и «плохо») приведены в табл.3.

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	2	1	3,0	1,5
2	Месторасположение подразделения, принимающего заявки	3	10	4,5	14,9
3	График работы подразделения, принимающего заявки		2	0,0	3,0
4	Обстановка в подразделении, принимающем заявки	1	6	1,5	9,0
5	Понятность информации, полученной при подаче заявки	1	1	1,5	1,5
6	Компетентность сотрудников при приеме заявки	3	2	4,5	3,0
7	Дружелюбность сотрудников при приеме заявки	1		1,5	0,0
8	Своевременность подготовки договора и ТУ	2	6	3,0	9,0
9	Удобство получения документов	3	5	4,5	7,5
10	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	2	3,0	3,0
11	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	2	2	3,0	3,0

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «Месторасположение подразделения, принимающего заявки» (3 шт. и 10 шт. соответственно)

Следующим этапом был рассчитан **итоговый показатель удовлетворенности потребителей** качеством оказанной услуги технологического присоединения. Показатель рассчитывался как сумма оценок качества компонентов услуги, умноженных на соответствующие уровни важности компонентов услуги.

Уровень удовлетворенности потребителей ОАО «ТРК» качеством услуги технологического присоединения составил 34 баллов из 48 возможных или 70 % от возможного максимума.

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что в процессе предоставления услуги технологического присоединения вызвало их недовольство. Претензии/замечания были высказаны 7 респондентами, что составляет 29,2. % от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами были указаны 6 факторов, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в табл. 3.

Таблица 3. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения.

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Количество высказанных претензий/замечаний	В % к общему числу высказанных претензий/замечаний
1	Информирование потребителей	1	14.3
2	Оплата услуг по ТП	1	14.3
..3	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	14.3
4	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	28.5
5	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	14.3
6	Прочее	1	14.3
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		7	100

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанных потребителями, в отношении которых исполнен договор об осуществлении технологического присоединения (2), связана со своевременностью исполнения ТУ сетевой организацией

Содержание претензий и замечаний представлено в табл. 4.

Таблица 4. Претензии/замечания, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения.

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Информирование потребителей	Потребителя не проинформировали о подготовке документов.
2	Оплата услуг по ТП	Приобретал кабель для ТП
3	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Долго ждали документы,
4	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	Хотелось быстрее подключить электроснабжение, 6 мес. длительный срок.
5	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	Не понравилось, как подключили, долго
6	Прочее	Компания монополист, крайне отрицательное впечатление у потребителя о взаимодействии Не могут опломбировать ПУ. (Предоставлена конт. информация)

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 12 респондентами, что составляет 17.9 % от общего числа респондентов. В общей сложности было сделано 7 предложений. Информация о высказанных предложениях представлена в табл. 5.

Таблица 5. Тематика предложений, высказанных респондентами в отношении услуги технологического присоединения.

№ п/п	Тематика предложений	Количество высказанных предложений	В % к общему числу высказанных предложений
1	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	3	25
2	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	3	25
3	Оснащение помещения, в котором принималась заявка	1	8,3
4	Информирование потребителей	1	8,3
5	Прочее	3	25
6	Пожелания успехов в работе	1	8,4
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		12	100

Предложения респондентов в отношении услуги технологического присоединения приведены в табл. 6.

Таблица 6. Предложения, высказанные респондентами в отношении услуги технологического присоединения.

№ п/п	Тематика предложений	Содержание предложений
1	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	Сокращение нормативных сроков подключения к эл. сетям
2	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	Организовать подачу заявки на ТП, выдачу договора и ТУ, заключение договора на электроснабжение в одном месте.
3	Оснащение помещения, в котором принималась заявка	Обновить мебель
4	Информирование потребителей	Более подробное и понятное изложение информации при заполнении заявки, о сроках подготовки документов.
5	Прочее	Организовать предоставление услуги по выполнению ТУ потребителей. Неудобно добираться до ул. Энергитической, 2 гор. Томск
6	Пожелания успехов в работе	Пожелание успехов и терпения в работе с потребителями

РЕЗЮМЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых ОАО «ТРК» в 2013 году были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 34 балла из 48 возможных, или 70% от возможного максимума.

Наивысшие оценки были поставлены респондентами ОАО «ТРК» за дружелюбность сотрудников (1,69 балла из 2 возможных), понятность информации, полученной при подаче заявки (1,66 балла из 2 возможных).

Самые низкие оценки получены ОАО «ТРК» за месторасположение подразделений, принимающие заявки (0,88 балла).

Замечания и предложения потребителей в основном касались своевременности исполнения ТУ сетевой организацией.