

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ДОГОВОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ ИСПОЛНЕН ОАО «ТРК» В 2014 ГОДУ

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 2014 году ОАО «ТРК» было исполнено 2977 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. Из 78 опрошенных заявителей согласились принять участие в опросе 68 человек, 10 человек отказались.

Опрос заявителей проводился в период с 12.01.2015г. по 13.02.2015 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.

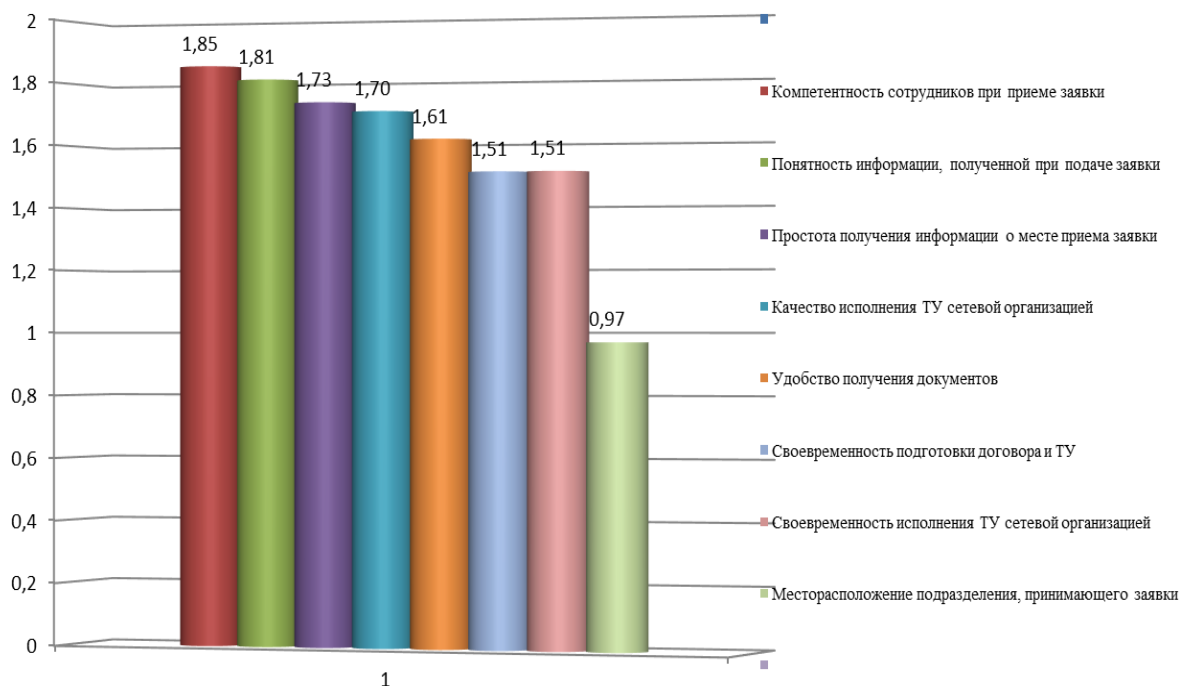


Рисунок 1. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения.

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	Компетентность сотрудников при приеме заявки	1	1	0	13	53	1,5%	1,5%	0	19,1%	77,9%	1,85
2	Понятность информации, полученной при подаче заявки	5	13	0	12	38	7,4%	19,1%	0,0%	17,6%	55,9%	1,81
3	Простота получения информации о месте приема заявки	0	1	1	10	56	0,0%	1,5%	1,5%	14,7%	82,4%	1,73
4	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	0	0	12	56	0,0%	0,0%	0,0%	17,6%	82,4%	1,70
5	Удобство получения документов	1	5	0	16	46	1,5%	7,4%	0,0%	23,5%	67,6%	1,61
6	Своевременность подготовки договора и ТУ	0	5	0	13	50	0,0%	7,4%	0,0%	19,1%	73,5%	1,51
7	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	6	0	9	51	2,9%	8,8%	0,0%	13,2%	75,0%	1,51
8	Месторасположение подразделения, принимающего заявки	2	2	1	6	57	2,9%	2,9%	1,5%	8,8%	83,8%	0,97

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами ОАО «ТРК» за компетентность сотрудников, принимавших заявку на технологическое присоединение (1,85 балла из 2 баллов возможных), понятность информации о порядке предоставления услуги технологического присоединения, полученной при подаче заявки (1,81 балла из 2 баллов возможных).

Самые низкие оценки получены ОАО «ТРК» за месторасположение подразделений, принимающих заявки (0,97 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	Компетентность сотрудников при приеме заявки	1	1	1,5%	1,5%
2	Понятность информации, полученная при подаче заявки	5	13	7,4%	19,1%
3	Простота получения информации о месте приема заявки	0	1	0,0%	1,5%
4	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	0	0%	0%
5	Удобство получения документов	1	5	1,5%	7,4%
6	Своевременность подготовки договора и ТУ	0	5	0,0%	7,4%
7	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	2	6	2,9%	8,8%
8	Месторасположение подразделения, принимающего заявки	2	2	2,9%	2,9%

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «Понятность информации, полученная при подаче заявки» (5шт. и 13шт. соответственно), «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (2 шт. и 6шт. 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 ОАО «ТРК» качеством услуги технологического присоединения составил 12,69 баллов из 16 возможных это 79 % 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 11 респондентов, что составляет 16,2% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 8 факторов, вызвавших недовольство. Информация о полученных ответах представлена в таблице № 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	Необходимость обращаться в различные организации для ТП	4	26,7
2	Необходимость обращаться в различные подразделения сетевой организации для ТП	5	33,3
3	Стоимость услуги по ТП	1	6,7
4	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	1	6,7
5	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	1	6,7
6	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	6,7
7	Месторасположение подразделения, принимавшего заявку	1	6,7
8	Прочее	1	6,7
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		15	100

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанная респондентами в целом о процедуре технологического присоединения, связана с необходимостью обращаться в различные подразделения компании (5) и другие организации (4).

Содержание претензий и замечаний представлено в таблице № 4.

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

№ п/п	Тематика претензий/замечаний	Содержание претензии/замечания
1	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	Не понравилось, как подключили, долго
2	Месторасположение подразделения, принимавшего заявку	Хотелось бы, чтобы подразделение находилось в центре города, куда можно добраться на любом транспортном средстве.
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	Прочее	Увеличение штата сотрудников в РЭС для более быстрого фактического подключения к сетям.

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении повышения качества оказания услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 13 респондентами, что составляет 19,1% от общего числа респондентов. В общей сложности предложения были озвучены по шести тематикам. Информация о высказанных предложениях представлена в таблице №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	15,8
2	«Одно окно» между сетевой компанией и др. организациями	6	31,6
3	«Одно окно» по услуге ТП в сетевой компании	7	37
4	Месторасположение подразделения, принимающего заявку	1	5,2
5	Персонал подразделения, принимающего заявку	1	5,2
6	Пожелания успехов в работе	1	5,2
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		19	100

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	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. Организовать предоставление услуги по выполнению ТУ потребителей.
3	«Одно окно» по услуге ТП в сетевой компании	Организовать процедуру приема заявки на ТП, выдачу договора и ТУ по принципу «одно окно».
4	Месторасположение подразделения, принимающего заявку	Разместить подразделение в центре города, либо ближе к центру.
	Персонал подразделения, принимающего заявку	Увеличить штат персонала принимающего заявки и осуществляющие фактическое ТП.
6	Пожелания успехов в работе	Благодарность и пожелание успехов в работе с потребителями.

РЕЗЮМЕ

По результату опроса потребителей, подавших в 2014 году заявку на технологическое присоединение и в отношении которых ОАО «ТРК» были исполнены договоры об осуществлении технологического присоединения, уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанных услуг составил 79% (12,69 баллов из 16 возможных).

Следует отметить положительную динамику уровня удовлетворенности потребителей 9% в сравнении с 2013 годом (70%). Столь высокая оценка удовлетворенности потребителей свидетельствует о совершенствовании процедуры ТП и повышении качества работы подразделений, занимающихся процедурой технологического присоединения в целом.

Наивысшие оценки были поставлены респондентами ОАО «ТРК» за компетентность сотрудников (1,85 балла из 2 баллов возможных) и понятность информации о порядке предоставления услуги технологического присоединения, предоставленной потребителям при подаче заявки (1,81 балла из 2 баллов возможных).

Высказанные респондентами замечания и предложения в большей степени касались упрощения процедуры технологического присоединения к электрическим сетям и организации процедуры по принципу «Одно окно».