

ОТЧЁТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ДОГОВОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ ИСПОЛНЕН ПАО «ТРК» В 2018 ГОДУ

Настоящий отчёт содержит информацию об уровне удовлетворённости потребителей, обратившихся в ПАО «ТРК» с заявкой на технологическое присоединение в 2018 году и в отношении которых, договор технологического присоединения был исполнен. Уровень удовлетворенности потребителей оценивается на основе данных телефонного опроса.

В 2018 году ПАО «ТРК» было исполнено 1 728 договоров об осуществлении технологического присоединения.

Выборка для опроса была сформирована простым случайным методом при уровне доверительной вероятности 95% и доверительного интервала 10%. Таким образом, размер выборки составил 87 заявителей. Было опрошено 98 заявителей, из которых согласились принять участие в опросе 87 человек, 11 человек отказались.

Опрос заявителей проводился в период с 11.02.2019 г. по 26.02.2019 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.

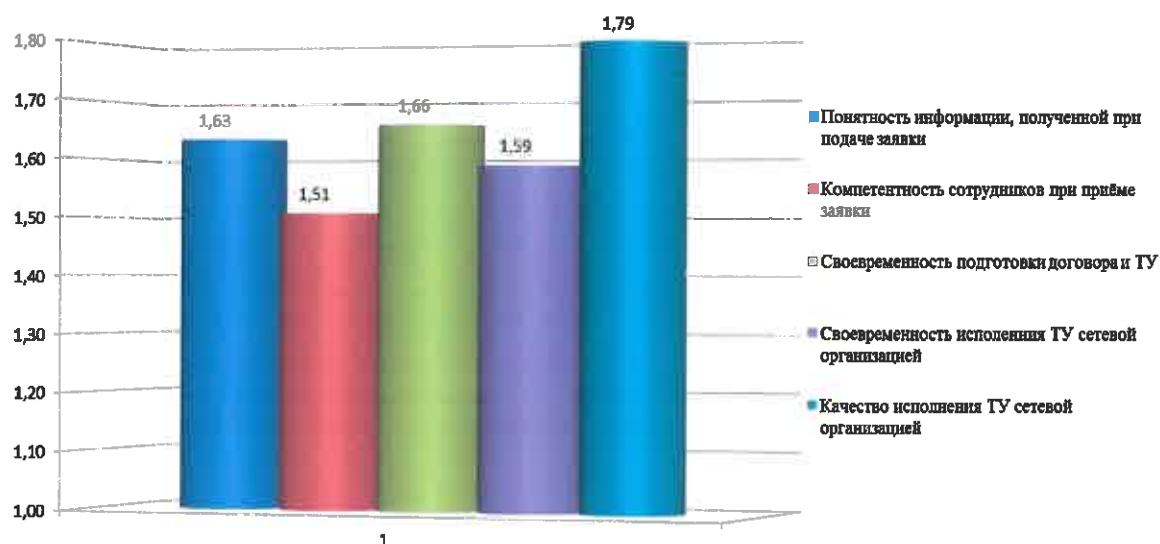


Рисунок 1. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения.

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	Полнота информации, полученной при подаче заявки	2	2	5	8	70	2%	2%	6%	9%	80%	1,63
2	Компетентность сотрудников при приеме заявки	5	4	4	3	71	6%	5%	5%	3%	82%	1,51
3	Своевременность подготовки договора и ТУ	1	1	9	5	71	1%	1%	10%	6%	82%	1,66
4	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	5	1	3	7	71	6%	1%	3%	8%	82%	1,59
5	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	1	12	73	1%	0%	1%	14%	84%	1,79

Из результатов расчётов видно, что наивысшие оценки были поставлены респондентами ПАО «ТРК» за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,79 балла из 2 возможных баллов), своевременность подготовки договора и ТУ (1,66 балла из 2 возможных баллов).

Низкие оценки получены ПАО «ТРК» за своевременность исполнения ТУ сетевой организацией (1,59 балла из 2 возможных баллов) и за компетентность сотрудников при приёме заявки (1,51 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	Понятность информации, полученной при подаче заявки	2	2	2%	2%
2	Компетентность сотрудников при приеме заявки	5	4	6%	5%
3	Своевременность подготовки договора и ТУ	1	1	1%	1%
4	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	5	1	6%	1%
5	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	1	0	1%	0%

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» было получено по компонентам «Компетентность сотрудников при приеме заявки» и «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (5 шт. и 5 шт.), а наибольшее количество оценок «Плохо» было получено по компоненте «Компетентность сотрудников при приеме заявки» (4 шт.).

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 8,17 баллов из 10 баллов возможных, что составляет 82% 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 53 респондента, что составляет 61% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 10 факторов, вызвавших недовольство.

Информация о полученных ответах представлена на рисунке №2.

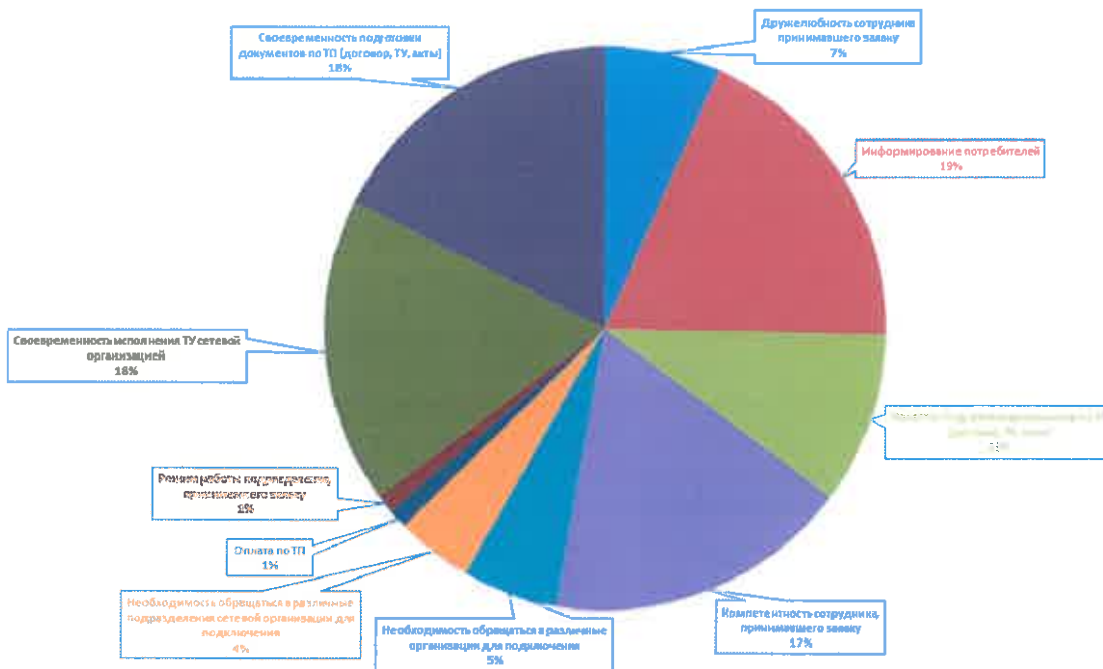


Рисунок 2. Тематика претензий/замечаний, высказанных в отношении услуги технологического присоединения.

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанная респондентами в целом о процедуре технологического присоединения, связана с трудностями в понимании последовательности этапов процедуры технологического присоединения, необходимостью обращаться в различные организации для ТП, а также своевременностью подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты) и исполнения ТУ сетевой организацией.

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении повышения качества оказания услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 17 респондентами, что составляет 20% от общего числа респондентов. В общей сложности предложения были озвучены по восьми тематикам. Информация о высказанных предложениях представлена на рисунке №3.

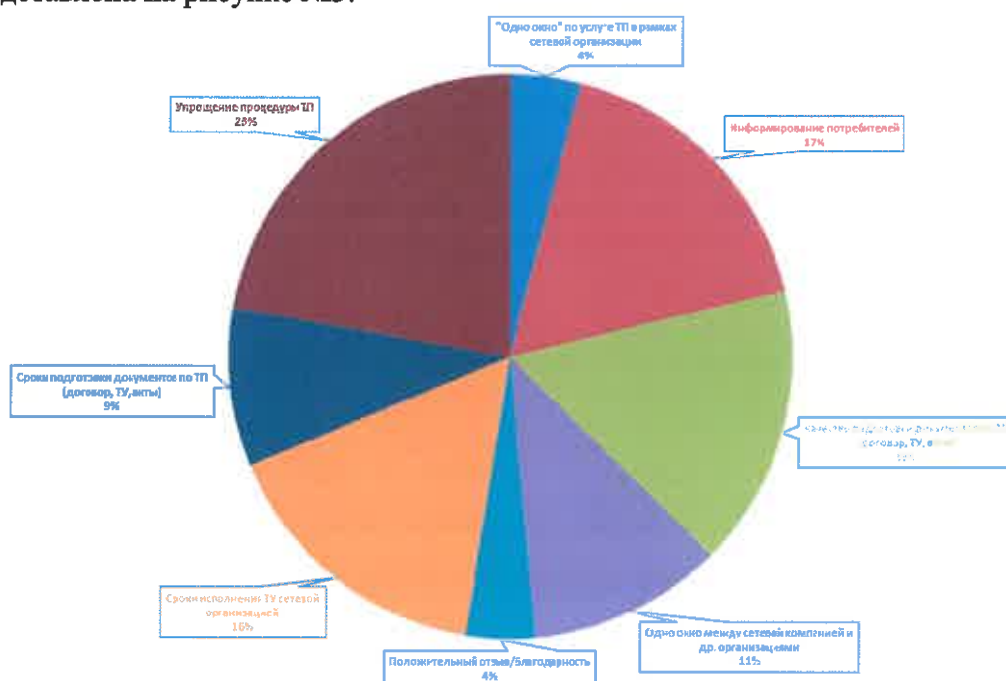


Рисунок 3. Тематика предложений, высказанных в отношении услуги технологического присоединения.

Типичные предложения респондентов в отношении услуги технологического присоединения приведены в таблице №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	Информирование потребителей	Доводить до потребителей алгоритм процедуры ТП через информационные стенды, буклеты и т.п.; обращать внимание на существенные пункты в договоре, неисполнение которых влечёт санкции в отношении потребителя
3	Качество подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Достоверные сведения в документах
4	Одно окно между сетевой компанией и др. организациями	Организовать подачу заявки на ТП, выдачу договора и ТУ, заключение договора на электроснабжение в одном месте
5	Положительный отзыв/Благодарность	Благодарность и пожелания успехов в работе с потребителями
6	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	Сокращение нормативных сроков подключения к эл. сетям
7	Сроки подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Сокращение сроков подготовки документов
8	Упрощение процедуры ТП	Сократить количество обращений в различные подразделения сетевой организации

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам опроса потребителей, в отношении которых ПАО «ТРК» заключило и исполнило договор на технологическое присоединение к электрическим сетям в 2018 году (1728 договоров), уровень удовлетворенности потребителей качеством оказанной услуги по технологическому присоединению составил 82% (на 3% ниже в сравнении с 2017 годом 85%).

Снижение общего уровня удовлетворенности потребителей за счёт таких компонент услуги как «понятность информации при подаче заявки» и «компетентность сотрудников при приёме заявки» явилось следствием проводимой претензионно-исковой работы с заявителями, которые нарушили сроки выполнения мероприятий по технологическому присоединению. При этом по компонентам «своевременность подготовки договора и ТУ», «своевременность исполнения ТУ» и «качество исполнения ТУ» наблюдается положительная динамика в сравнении с 2017 годом, что свидетельствует о повышении качества работы ПАО «ТРК» в части реализации мероприятий по технологическому присоединению.

Анализ оценки качества компонентов услуги за 2016-2018 гг. представлены диаграммой на рисунке 2.

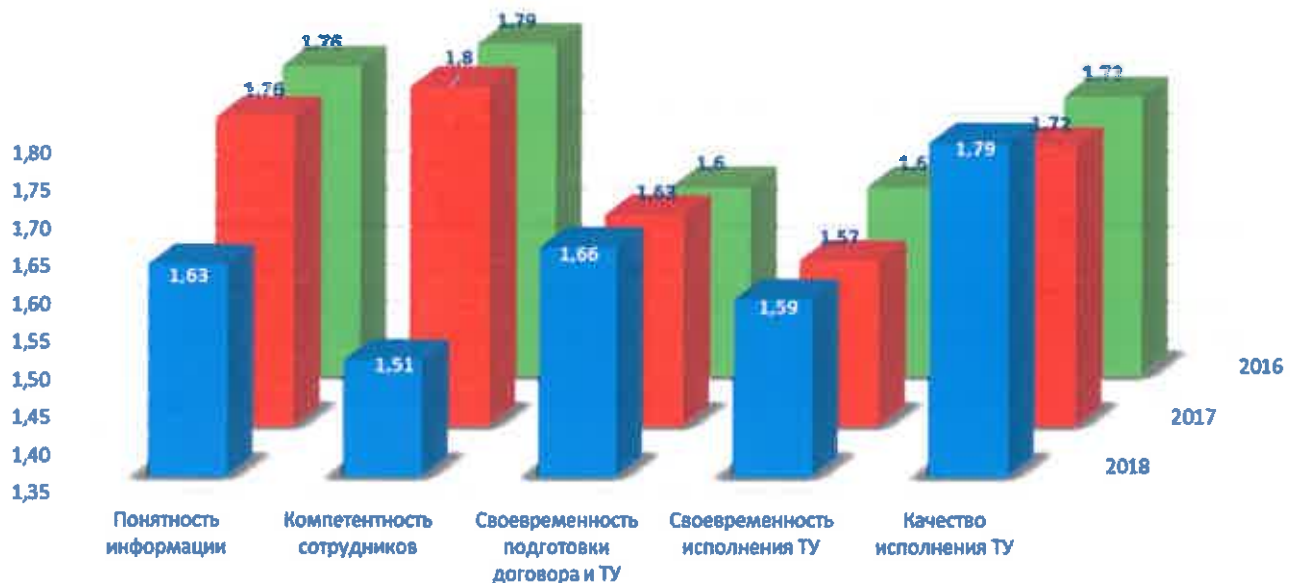


Рисунок 2. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения с 2016 по 2018 гг.

Для повышения уровня удовлетворенности потребителей услуги по технологическому присоединению в ПАО «ТРК» актуализированы буклеты с пошаговой инструкцией по технологическому присоединению, также проводится информационно-разъяснительная работа сотрудниками пункта обслуживания потребителей на этапе подачи заявки и заключения договора с потребителем услуги. Кроме того, с октября 2018 года компания включилась в работу Портала «СВЕТЛАЯ СТРАНА» – это проект ПАО «Россети» для обратной связи с потребителями электрической энергии. Данный ресурс позволит потребителю максимально оперативно решать целый ряд вопросов, связанных с электроснабжением.

В течении 2018 года проводились PR-кампании по формированию положительного имиджа ПАО «ТРК» у клиентов, через СМИ осуществлялось информирование потребителей по вопросам энергообеспечения.