

Информационный отчет

**Об итогах изучения мнения потребителей о качестве
обслуживания
ООО "КФК Энерго".
Итоги 2016 года**

г. Кострома

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Общие результаты анкетирования "оценка удовлетворенности потребителей"..3	
2.1. Цели анкетирования	3
2.2. Методика проведения анкетирования	3
2.3. Характеристика потребителей, принявших участие в исследовании	4
2.4. Осредненные показатели оценки удовлетворенности потребителей	4
3. Оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг по передаче электроэнергии.....	5
4. Оценка удовлетворенности уровнем организации обслуживания потребителей...5	
Приложение 1 "Вопросы анкеты"	6

1. Общие положения

Оценка удовлетворенности потребителей услуг ООО "КФК Энерго" проводится на основании анкетирования потребителей, энергопринимающие устройства которых присоединены к электрическим сетям общества.

С целью оценки различных факторов, влияющих на уровень удовлетворенности потребителей, используются соответствующие методы проведения исследований:

Объект оценки	Впечатления потребителя о системе обслуживания в целом	Впечатления потребителя об услугах, связанным с передачей электрической энергии
Применяемый метод	Проведение анкетирования. Название анкеты "Организация обслуживания клиентов"	Проведение анкетирования. Название анкеты "Передача электрической энергии"

Опросы потребителей проводят работники пункта обслуживания клиентов ООО "КФК Энерго", посредством письменных опросов.

В отчете используется информация о результатах работы, о проведенных мероприятиях по информированию потребителей, а также информация, полученная в результате опросов.

2. Общие результаты анкетирования «оценка удовлетворенности потребителей»

2.1. Цели анкетирования

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей системой обслуживания в целом, а также следующими видами услуг в частности:

- передача электрической энергии,
- организация обслуживания клиентов

2.2. Методика проведения анкетирования

Для сравнительного анализа и формирования осредненных показателей по различным вопросам, связанным с организацией и функционированием системы обслуживания потребителей услуг был проведен опрос потребителей, которым задавались вопросы из анкеты с предложением оценить уровень удовлетворенности по пятибалльной шкале или выбрать ответ из предложенных вариантов (приложение 1).

Анкетирование проводилось среди потребителей, которые пользовались основными (передача электроэнергии) услугами.

2.3. Характеристика потребителей, принявших участие в исследовании

При проведении анкетирования клиентов ООО "КФК Энерго" было опрошено 12,98 % от общего количества потребителей.

2.4. Осредненные показатели оценки удовлетворенности потребителей

Результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по пятибалльной шкале, оценка 5 означает полную удовлетворенность, 1 - полную неудовлетворенность. По итогам анкетирования клиентов в 2016 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по качеству предоставляемого сервиса пункта обслуживания клиентов ООО "КФК Энерго" составила 4,69 балла.

Осредненные значения результатов опроса:

Наименование параметра	Среднее значение, балл
Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	4,8
Часы работы компании	4,8
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	4,9
Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	4,8
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	4,6
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	4,8
Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов	4,4
Частота отключений электроэнергии	4,8
Продолжительность отключений электроэнергии	4,9
Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	4,8
Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	4,1
Устраивает ли вас работа электромонтеров при съеме показаний приборов учета	4,7

3. Оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг по передаче электроэнергии

В ходе анкетирования клиентам предлагалось оценить услугу "передача электроэнергии" по следующим параметрам:

- частота отключения электроснабжения (возникновение перерывов в электроснабжении);
- продолжительность отключений электроэнергии;
- частота возникновения перепадов напряжения в сети (мигание света, низкая освещенность);
- оперативность реагирования работников ООО "КФК Энерго" при возникновении чрезвычайной ситуации / аварии.
- устраивает ли вас работа электромонтеров при съеме показаний приборов учета.

По результатам суммы оценок, проставленных клиентами по вышеперечисленным вопросам, была получена интегральная оценка удовлетворенности клиентов по услуге "передача электроэнергии".

Средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2016 году составила 4,66 балла.

4. Оценка удовлетворенности уровнем организации обслуживания потребителей

С целью определения качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, доступности и понятности предоставляемой информации и удобства подачи заявки.

Оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания оценивалось по следующим параметрам:

- удобство способа подачи заявки в компанию на оказание услуги;
- удовлетворенность часами работы компании;
- удовлетворенность временем ожидания при подаче заявки (длительность нахождения в очереди не более 20 мин.);
- уровень простоты, доступности информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки;
- уровень качества предоставляемых консультаций по вопросам, интересующим клиентов, о деятельности компании и сторонних организаций;
- оценка уровня оснащения мест приема клиентов.

В 2016 году оценка удовлетворенности качеством обслуживания составила в среднем 4,80 балла.

Приложение 1

Вопросы анкеты

Оценка 5 означает полную удовлетворенность, 1 - полную неудовлетворенность

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Удобство способа подачи заявки на оказание услуги
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Часы работы компании
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

Частота отключений электроэнергии
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Продолжительность отключений электроэнергии
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?
<input type="checkbox"/> Диспетчеру <input type="checkbox"/> Работнику в ЦОК <input type="checkbox"/> В интернет-приемную <input type="checkbox"/> Нет, не сообщал
Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
Как Вы узнаете о плановых отключениях электроэнергии?
<input type="checkbox"/> газета <input type="checkbox"/> информация на сайте компании <input type="checkbox"/> телефонный звонок <input type="checkbox"/> другое _____
Устраивает ли Вас работа электромонтеров при съеме показаний приборов учета?
<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1