

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ДОГОВОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ ИСПОЛНЕН ПАО «ТРК» В 2015 ГОДУ

Настоящий отчет содержит информацию об уровне удовлетворенности потребителей, обратившихся в ПАО «ТРК» с заявкой на технологическое присоединение в 2015 году и в отношении которых, договор технологического присоединения был исполнен, оцененном на основе данных телефонного опроса.

В 2015 году ПАО «ТРК» было исполнено 3312 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. Было опрошено 76 заявителей из которых согласились принять участие в опросе 70 человек, 6 человек отказались.

Опрос заявителей проводился в период с 04.02.2016г. по 26.02.2016г.

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.

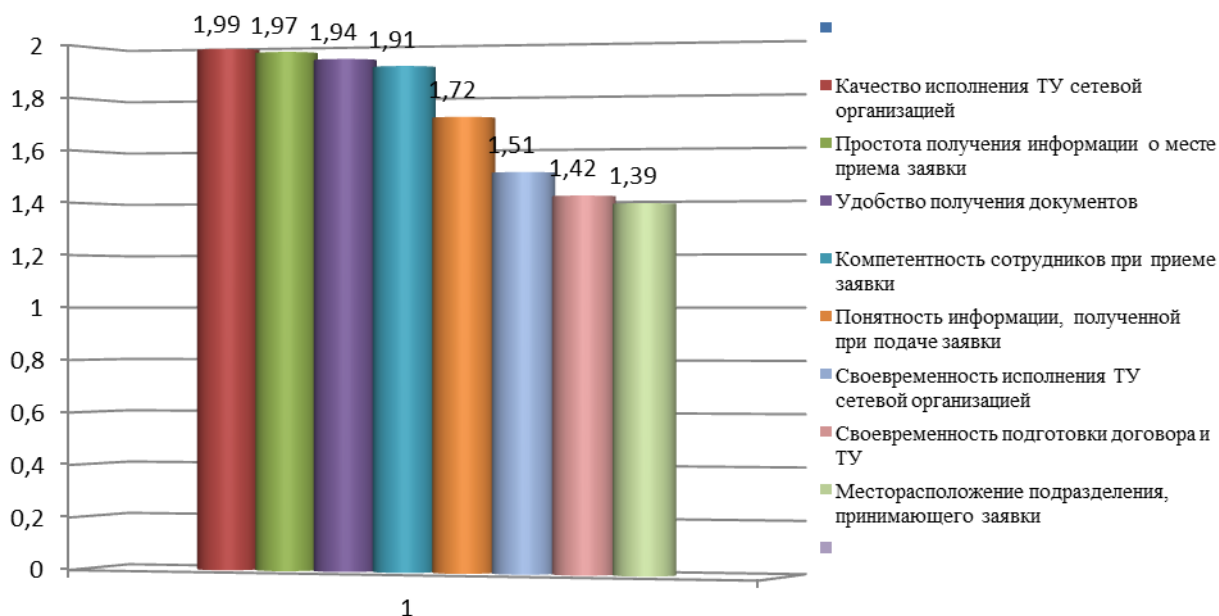


Рисунок 1. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения.

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	5	63	1,4%	1,4%	0,0%	7,1%	90,0%	1,91
2	Понятность информации, полученной при подаче заявки	3	1	0	10	56	4,3%	1,4%	0,0%	14,3%	80,0%	1,72
3	Простота получения информации о месте приема заявки	0	1	0	5	64	0,0%	1,4%	0,0%	7,1%	91,4%	1,97
4	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	1	2	66	0,0%	1,4%	1,4%	2,9%	94,3%	1,99
5	Степень удобства при получении документов	0	2	0	4	64	0,0%	2,9%	0,0%	5,7%	91,4%	1,94
6	Своевременность подготовки договора и ТУ	6	3	0	12	49	8,6%	4,3%	0,0%	17,1%	70,0%	1,42
7	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	5	2	2	9	52	7,1%	2,9%	2,9%	12,9%	74,3%	1,51
8	Месторасположение подразделения, принимающего заявки	6	4	0	11	49	8,6%	5,7%	0,0%	15,7%	70,0%	1,39

Таким образом, наивысшие оценки были поставлены респондентами ПАО «ТРК» за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,99 балла из 2 баллов возможных), простота получения информации о месте приема заявки (1,97 балла из 2 баллов возможных).

Самые низкие оценки получены ПАО «ТРК» за месторасположение подразделений, принимающих заявки (1,39 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	1,4%	1,4%
2	Понятность информации, полученная при подаче заявки	3	1	4,3%	1,4%
3	Простота получения информации о месте приема заявки	0	1	0,0%	1,4%
4	Качество исполнения ТУ сетевой организацией	0	1	0,0%	1,4%
5	Степень удобства при получении документов	0	2	0,0%	2,9%
6	Своевременность подготовки договора и ТУ	6	3	8,6%	4,3%
7	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	5	2	7,1%	2,9%
8	Месторасположение подразделения, принимающего заявки	6	4	8,6%	5,7%

Таким образом, наибольшее количество оценок «Очень плохо» и «Плохо» было получено по компонентам «Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией» (6шт. и 3шт. соответственно), «Месторасположение подразделения, принимающего заявки» (6 шт. и 4шт. 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 13,86 баллов из 16 возможных это 86,5 % 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 5 респондентов, что составляет 7,1% от общего количества респондентов. В общей сложности респондентами было указано 5 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	Режим работы подразделения, принимавшего заявку	1	9,09
2	Компетентность сотрудника	1	9,09
3	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	3	27,27
4	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	4	36,36
5	Месторасположение подразделения, принимавшего заявку	2	18,18
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕТЕНЗИЙ/ЗАМЕЧАНИЙ		11	100

Таким образом, наибольшая доля претензий и замечаний, высказанная респондентами в целом о процедуре технологического присоединения, связана со своевременностью подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты).

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	Режим работы подразделения, принимавшего заявку	Неудобные часы приёма, вынужден отпрашиваться с работы.
2	Компетентность сотрудника	Информация была изложена сотрудником непонятно, приходилось уточнять.
3	Своевременность исполнения ТУ сетевой организацией	Хотелось бы быстрее подключить электроснабжение, 6 мес. длительный срок.
4	Своевременность подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Долго ждали документы.
5	Месторасположение подразделения, принимавшего заявку	Хотелось бы, чтобы подразделение находилось в центре города, куда можно добраться на любом транспортном средстве.

В ходе опроса респондентами были высказаны предложения в отношении повышения качества оказания услуги технологического присоединения. Предложения были высказаны 14 респондентами, что составляет 20% от общего числа респондентов. В общей сложности предложения были озвучены по восьми 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	"Одно окно" по услуге ТП в рамках сетевой организации	1	3,23
2	Месторасположение подразделения, принимающего заявку	2	6,45
3	Одно окно между сетевой компанией и др. организациями	1	3,23
4	Пожелание успехов в работе	1	3,23
5	Положительный отзыв/Благодарность	3	9,68
6	Сроки исполнения ТУ сетевой организацией	8	0,00
7	Сроки подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	11	25,81
8	Упрощение процедуры ТП	4	35,48
ИТОГО ВЫСКАЗАНО ПРЕДЛОЖЕНИЙ		31	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.
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.
5	Сроки подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты)	Сокращение сроков подготовки документов.
6	Пожелания успехов в работе	Благодарность и пожелание успехов в работе с потребителями.
7	Положительный отзыв/Благодарность	Благодарность за оперативное и качественное осуществление технологического присоединения.

РЕЗЮМЕ

По результату опроса потребителей, подавших в 2015 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 86,5% (13,86 баллов из 16 возможных).

Следует отметить положительную динамику уровня удовлетворенности потребителей в 2015 году – 16,5% в сравнении с 2013 годом (70%) и 7,5% в сравнении с 2014 годом (79%).

Анализ оценки качества компонентов услуги за 2013-2015гг. представлены диаграммой на рисунке №2.

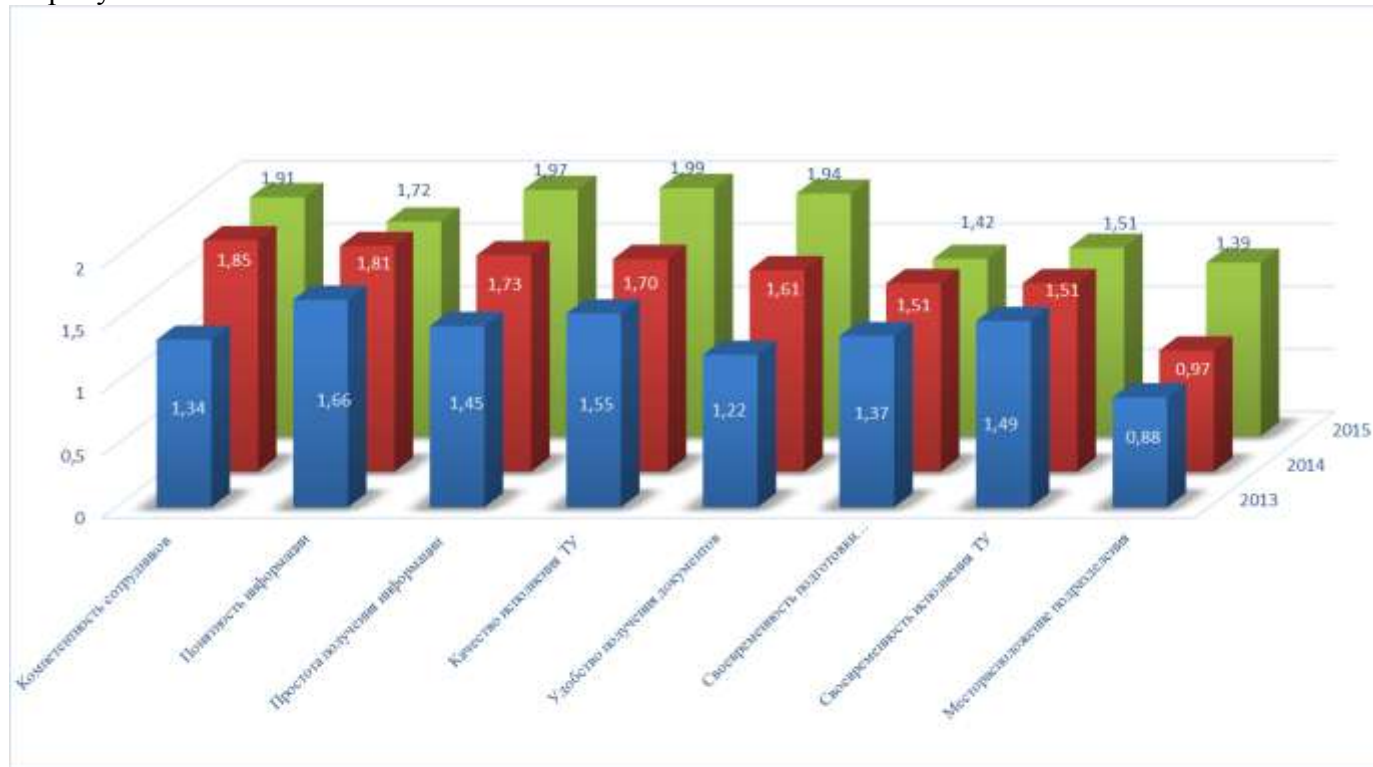


Рисунок 2. Оценки качества компонентов услуги технологического присоединения с 2013 по 2015гг.

Столь высокий рост оценки удовлетворенности потребителей свидетельствует о совершенствовании процедуры ТП и повышении качества работы подразделений, занимающихся процедурой технологического присоединения в целом.

Наивысшие оценки были поставлены респондентами ПАО «ТРК» за качество исполнения ТУ сетевой организацией (1,99 балла из 2 баллов возможных), простоту получения информации о месте приема заявки (1,97 балла из 2 баллов возможных)

Самые низкие оценки получены ПАО «ТРК» за месторасположение подразделений, принимающих заявки (1,39 балла из 2 баллов возможных).

Высказанные респондентами замечания и предложения в большей степени касались упрощения процедуры технологического присоединения к электрическим сетям и сокращения сроков подготовки документов по ТП (договор, ТУ, акты).