

№п/п		Очень доволен!!	Доволен!	Не доволен.	Крайне не доволен. Возникли конфликтн ые ситуации!
Организация обслуживания потребителей					
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	32 / 80%	8 / 20%		
2	Часы работы центра обслуживания потребителей	26 / 65%	14 / 35%		
3	Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	34 / 85%	6 / 15%		
4	Время ожидания при подаче заявки	22 / 55%	18 / 45%		
5	Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	32 / 80%	8 / 20%		
6	Удобство способа оплаты услуг в центре обслуживания потребителей	34 / 85%	6 / 15%		
7	Консультирование по интересующим вопросам	34 / 85%	6 / 15%		
Технологическое присоединение					
1	Сроки подготовки оферты / проекта договора		16 / 80%	4 / 20%	
2	Стоимость услуги технологического присоединения	12 / 60%	8 / 40%		
3	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации		8 / 40%	8 / 40%	4 / 20%

Отчёт об итогах проведения анкетирования потребителей о качестве обслуживания за 2016 год

С целью повышения качества обслуживания потребителей и изучения их мнения об оказываемых предприятием услугах, в соответствии с п.10 Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг (Приказ Министерства энергетики РФ №186 от 15.04.2014 г.), АО «ВОЭК» провело опрос потребителей о качестве обслуживания.

Посетителям, обратившимся в центр обслуживания потребителей, предлагалось самостоятельно заполнить анкету, позволяющую оценить удобство способа подачи заявок на оказанные услуги, время работы центра, компетентность сотрудников предприятия, доступность информационно-справочных материалов. Потребители, обратившиеся по вопросам технологического присоединения, дополнительно отвечали на вопросы о сроках подготовки проекта договора технологического присоединения, стоимости услуги технологического присоединения и сроках выполнения работ по договору со стороны сетевой организации. Также посетителям была дана возможность изложить свои пожелания и претензии в адрес АО «ВОЭК».

В декабре 2016 года анкеты заполнили 40 потребителей АО «ВОЭК», в том числе по вопросам осуществления технологического присоединения - 50% респондентов. Для оценки качества обслуживания потребителям было предложено четыре варианта ответа: «Очень доволен», «Доволен», «Не доволен», «Крайне не доволен. Возникли конфликтные ситуации».

Итоговые оценки организации обслуживания потребителей и организации технологического присоединения:

- Удобство способа подачи заявки на оказание услуги: «Очень доволен» - 80%, «Доволен» - 20%;

- Часы работы центра обслуживания потребителей: «Очень доволен» - 65%, «Доволен» - 35%;

- Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку: «Очень доволен» - 85%, «Доволен» - 15%;

- Время ожидания при подаче заявки: «Очень доволен» - 55%, «Доволен» - 45%;

- Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки: «Очень доволен» - 80%, «Доволен» - 20%;

- Уровень внутреннего оснащения мест приема потребителей: «Очень доволен» - 60%, «Доволен» - 40%;