

ОТЧЕТ*

об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания МУП «Электросеть» в 2016 году.

В целевом опросе, который проводился МУП «Электросеть» в течение 2016 года для изучения мнения потребителей о качестве оказываемых услуг и обслуживания, участвовало 42 человека. 88% участников целевого опроса (37 человек) подали анкеты через офис обслуживания потребителей, 12% (5 человек) – посредством официального сайта предприятия в сети Интернет.

Вид услуги и вопросы, по которым обращались участники целевого опроса в МУП «Электросеть»	Количество услуг, вопросов	<i>В процентах</i>
Осуществление технологического присоединения	37	84%
Оказание услуг по передаче электроэнергии	-	-
Организация учета электрической энергии	-	-
Организация обслуживания потребителей	-	-
Жалоба	-	-
Консультация/справочная информация	2	5%
Несоответствие качества электроэнергии техническим регламентам	4	9%
Перерывы в передаче электроэнергии, прекращение или ограничение режима передачи	1	2%

Участники целевого опроса 63 раза обращались в МУП «Электросеть»:

Способ обращения	Количество обращений	<i>В процентах</i>
Лично в офис обслуживания	41	65%
По телефону в офис обслуживания	14	22%
По телефону «Горячая линия по вопросам электроснабжения»	-	-
Через официальный сайт в сети Интернет	3	5%
Письменное обращение	5	8%

Оценка достоверности, полноты и доступности предоставленной информации	Количество оценок	<i>В процентах</i>
Отлично	39	93%
Хорошо	1	2%
Удовлетворительно	-	-
Неудовлетворительно	-	-
Плохо	2	5%

Оценка работы специалистов МУП «Электросеть»	Количество оценок	<i>В процентах</i>
Отлично	37	88%
Хорошо	1	2%
Удовлетворительно	-	-
Неудовлетворительно	-	-
Плохо	4	10%

98% участников целевого опроса (41 человек) лично посетили офис обслуживания потребителей и оценили уровень комфорта, а также условия, в которых ведется очное обслуживание:

Оценка уровня комфорта и условий при обслуживании в офисе	Количество оценок	<i>В процентах</i>
Отлично	38	92,5%
Хорошо	1	2,5%
Удовлетворительно	1	2,5%
Неудовлетворительно	-	-
Плохо	1	2,5%

Время, затраченное потребителем на ожидание в очереди и обслуживание при личном посещении офиса	Количество потребителей	<i>В процентах</i>
Менее 15 минут	40	97,5%
От 15 до 30 минут	-	-
Более 30 минут	1	2,5

33% участников целевого опроса (14 человек) обращались в офис обслуживания потребителей по телефону:

Время, ожидания ответа по телефону офиса обслуживания потребителей с момента соединения до момента ответа специалиста	Количество обращений по телефону	<i>В процентах</i>
Менее 2 минут	13	93%
От 2 до 5 минут	-	-
Более 5 минут	1	7%

Продолжительность телефонного разговора потребителя со специалистом офиса обслуживания МУП «Электросеть»	Количество телефонных разговоров	<i>В процентах</i>
Менее 2 минут	8	57%
От 2 до 5 минут	4	29%
Более 5 минут	2	14%

7% участников целевого опроса (3 человека) обращались через официальный сайт:

Потребитель получил ответ на обращение в форме электронного документа через официальный сайт в следующие сроки	Количество ответов	<i>В процентах</i>
В течение 1 рабочего дня	-	-
В течение 15 дней	2	67%
В течение 30 дней	-	-
Более 30 дней	1	33%

12% участников целевого опроса (5 человек) обращались в письменном виде:

Потребитель получил ответ на письменное обращение в следующие сроки	Количество ответов	<i>В процентах</i>
В течение 15 дней	3	60%
От 15 до 30 дней	1	20%
Более 30 дней	1	20%

От участников целевого опроса поступило 10 положительных отзывов о работе специалистов предприятия.

* В соответствии с требованиями «Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» ежегодный отчёт публикуется на официальном сайте МУП «Электросеть».