
Информационный отчет

**Об итогах изучения мнения потребителей о качестве
обслуживания
АО «ВГЭС»
Итоги 2021 года**

г. Воронеж

1. Общие положения

Опросы потребителей услуг АО «ВГЭС» (далее – Общество) проводят работники отдела по работе с клиентами посредством сайта Общества.

В отчете используется информация о результатах работы с жалобами, о проведенных мероприятиях по информированию потребителей.

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,
- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- дополнительными услуги.

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.

Анкетирование проводилось среди потребителей, которые пользовались основными (передача электроэнергии, технологическое присоединение) и дополнительными услугами.

2.3. Характеристика потребителей, принявших участие в исследовании

При проведении анкетирования клиентов АО «ВГЭС» было опрошено 146 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 2021 году интегральная оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений составила 4,4 балла.

Интегральная оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг по результатам отзывов, полученных от потребителей при завершении рассмотрения (исполнения) обращения потребителя – 4.6.

Осредненные значения результатов опроса:

Наименование параметра	Среднее значение, балл
Организация обслуживания клиентов	
Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	4.8
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	4.90
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	4.6
Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	4.9
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	4.7

Технологическое присоединение	
Сроки подготовки оферты / проекта договора	4.6
Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	4.6
Качество выполнения работ по договору	4.8
Передача электроэнергии	
<i>Частота отключений электроэнергии</i>	4.5
<i>Продолжительность отключений электроэнергии</i>	4.56
<i>Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения</i>	4.53
Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	4.6
Дополнительные услуги	
Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора	4.5
Стоимость выполнения работ по договору на услугу	4.79
Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	4.6
Качество выполнения работ по договору	4.90
Опрятность сотрудников компании при выполнении работ	4.90
Культура общения сотрудников при выполнении работ	4.7

3. Оценка удовлетворенности качеством предоставления услуг по технологическому присоединению

В ходе анкетирования потребителям было предложено оценить услугу технологического присоединения по следующим параметрам:

- сроки подготовки оферты / проекта договора;
- сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации;
- качество выполнения работ по договору.

Интегральная оценка удовлетворенности качеством предоставления услуг по технологическому присоединению составляет 4,6.

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 Общества при возникновении чрезвычайной ситуации / аварии.

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

В целом по АО «ВГЭС» средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2021 году составила 4,5.

4. Оценка удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых дополнительных услуг компании

Дополнительные услуги — это выделенный бизнес-процесс, направленный на максимально эффективное использование компетенций и ресурсов компании с целью удовлетворения спроса клиентов на услуги по проектированию, строительству, обслуживанию, эксплуатации и ремонту объектов энергетики клиентов, а также получения компанией дополнительной выручки. Данное направление не подлежит государственному регулированию и носит коммерческий характер.

В целом по АО «ВГЭС» средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по дополнительным услугам в 2021 году составила 4,6 балла.

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, удобства подачи заявки и способов оплаты услуг.

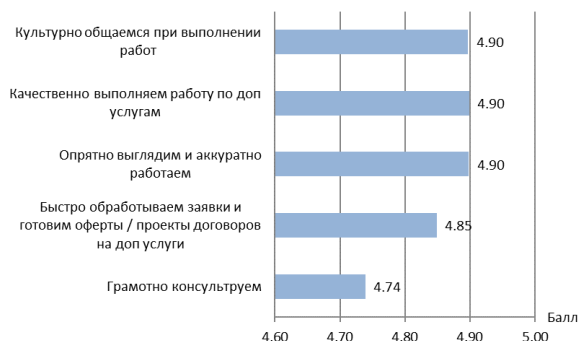
Оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания оценивалось по следующим параметрам:

- удобство способа подачи заявки в компанию на предоставление услуги;
- удобство способа оплаты услуг;
- уровень компетентности / грамотности сотрудников, осуществляющих прием звонков клиентов;
- 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.

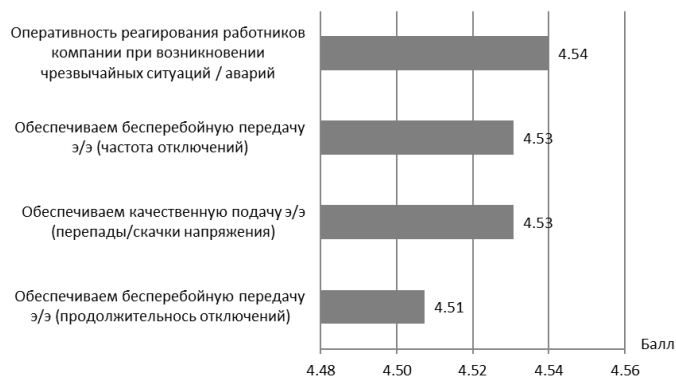
В 2021 году оценка удовлетворенности качеством обслуживания составила в среднем по 4,8 балла.

5. Резюме

5.1. Что по мнению клиентов АО «ВГЭС» делает лучше всего:



5.2. Что на взгляд клиентов АО «ВГЭС» делает хуже всего:



5.3. Услуга технологического присоединения

Индекс удовлетворенности качеством предоставляемой услуги по технологическому присоединению в 2021 году составил 4,6 балла.

В целях информирования потребителей о процедуре технологического присоединения филиалами Общества на регулярной основе проводятся встречи и круглые столы с потребителями.

5.4. Услуга по передаче электроэнергии

В целом по Обществу в 2021 году средняя интегральная оценка качества предоставления услуги по передаче электроэнергии составила 4,5 балла.

В целях сокращения количества и продолжительности отключений электроэнергии филиалами АО «ВГЭС» будут реализованы мероприятия, предусмотренные ремонтными программами.

В целях оперативного получения информации от конечных потребителей об отсутствии электроснабжения в АО «ВГЭС» реализован чат-бот в Viber со ссылкой на официальном сайте предприятия. Также продолжает функционировать сервис круглосуточного интернет-информирования граждан о причинах отсутствия электроэнергии на официальном сайте <http://vringes.ru/> на главной странице – «Оперативная информация об отключениях». Если информация об отключении электроэнергии на момент запроса отсутствует, ответ с информацией о причинах отключений и планируемых сроках восстановления электроснабжения потребитель получит по электронной почте в максимально короткое время.

5.5. Дополнительные услуги

Индекс удовлетворенности качеством предоставляемых дополнительных услуг в 2021 году составил 4,6 балла.

АО «ВГЭС» расширяет перечень дополнительных услуг и работает над улучшением уровня сервиса при оказании услуг, регулярно проводит обучение и повышение квалификации персонала.

5.6. Организация системы обслуживания клиентов

Индекс удовлетворенности качеством организации обслуживания клиентов в 2021 году составил 4,8 балла.

В целях повышения качества системы обслуживания клиентов на постоянной основе:

- внедряются новые технологические и инновационные решения при организации системы заочного и интерактивного обслуживания потребителей услуг;
- проводится работа по стандартизации бизнес-процессов и совершенствованию организационно-функциональной структуры для повышения качества обслуживания.