

Отчет по опросу и оценке уровня удовлетворенности потребителей, в отношении которых исполнен договор технологического присоединения (за 2015 год)

I. Общая информация

Опрос проводился в период с 20.04.2016 по 20.06.2016. В опросе приняли участие потребители, заключившие договоры ТП в период с 01.11.2014 по 31.10.2015 г, всего **506** чел. Из них **11** чел. заполнили анкеты на официальном сайте АО «ДРСК», остальные – отвечали на вопросы по телефону. Отказались беседовать с оператором 120 человек, это 24% от общего числа опрошенных.

Количество потребителей, необходимое для опроса определили по онлайн формуле расчета достаточного размера выборки, где за генеральную совокупность принято общее количество договоров ТП за указанный период в количестве 12 071 шт.

Все количество договоров распределили между филиалами и между категориями заявителей в процентном соотношении, исходя из общего количества договоров. Категории заявителей:

- до 15 кВт
- от 15 до 150 кВт
- от 150 до 670 кВт

Количество опрошенных потребителей по филиалам:

	ДРСК	АЭС	ЭС ЕАО	ПЭС	ЮЯЭС	ХЭС
Анкеты, заполненные на сайте	6	1	1	5	1	3
Анкеты, заполненные в телефонном опросе КЦ	348	108	71	105	17	74
«Отказники»	120 (24%)	29 (21%)	48 (40%)	25 (18,5%)	7 (28%)	11 (12,5%)
Всего	506	138	120	135	25	88

В опросе потребителям предлагалось поставить оценку по 14 компонентам услуги ТП и обозначить важность каждого компонента для себя лично. Коэффициент удовлетворенности высчитывался по формуле:

$$K_y = \frac{\sum_{\phi=1}^n (Y_{\phi} B_{\phi})}{\sum_{\phi=1}^n B_{\phi}},$$

где K_y - коэффициент удовлетворенности, баллы;

Y_{ϕ} - среднее значение удовлетворенности по фактору ϕ , баллы;

B_{ϕ} - среднее значение важности фактора ϕ , баллы;

ϕ - значимый для обеспечения качества услуг фактор.

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах применяется следующая формула:

$$K_{y(\%)} = \frac{K_y * 100\%}{3}$$

где $K_{y(\%)}$ - коэффициент удовлетворенности, %;

Ку - коэффициент удовлетворенности, баллы;
3 - максимальное количество баллов.

Полученное при расчете значение коэффициента удовлетворенности $\leq 60\%$ считается очень плохим, а результат в 75-80% – средним:

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности

№ п/п	Значение коэффициента удовлетворенности, %	Интерпретация значения
1	≥ 90	отличный
2	≥ 85	очень хороший
3	≥ 80	хороший
4	≥ 75	средний
5	≥ 70	вызывающий беспокойство
6	≥ 65	плохой

Коэффициент удовлетворенности потребителя АО «ДРСК» - хороший, в баллах – 8,07 в процентах 80,66%, по филиалам:

ДРСК	АЭС	ЭС ЕАО	ПЭС	ЮЯ ЭС	ХЭС
80,66%	85,73%	67,24%	87,02%	79,07%	83,35%

Ожидания потребителя (в целом по ДРСК)

исходя из степени важности компонентов услуги, оценка в баллах, по мере убывания:

1. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ - 9,96;
2. Своевременность подготовки договора и ТУ - 9,93;
3. Компетентность сотрудников – 9,92;
4. Оперативность работы сотрудников ЦОП – 9,86;
5. Качество исполнения мероприятий по договору – 9,81;
6. Удобство получения договора и ТУ – 9,67;
7. Дружелюбие/корректность сотрудников при урегулировании конфликтных вопросов – 9,57;
8. Информационное сопровождение процесса ТП - 8,96;
9. Удобство внутреннего оснащения помещения/офиса – 8,85;
10. Консультационное сопровождение по телефону ГЛ – 8,82;
11. Удобство и простота интерфейса ЛК – 8,88;
12. Удобство по работе с файлами в ЛК – 8,25;
13. Удобство графика работы подразделения – 5,85;
14. Транспортная доступность и месторасположение офиса – 4,67;

Оценка потребителем услуги (в целом по ДРСК),

исходя из оценки компонентов услуги, в баллах по мере убывания)

1. Удобство получения договора и ТУ – 9,40;
2. Удобство графика работы – 9,08;

3. Качество исполнения мероприятий по договору – 8,94;
4. Своевременность подготовки договора и ТУ - 8,71;
5. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 8,65;
6. Удобство внутреннего оснащения помещения – 8,61;
7. Компетентность сотрудников Компании – 8,52;
8. Удобство функций по работе с файлами в ЛК – 8,44;
9. Информационное сопровождение процесса ТП – 8,00;
10. Оперативность работы сотрудников ЦОП – 7,88;
11. Транспортная доступность и месторасположение офиса – 7,75;
12. Дружелюбие/корректность сотрудников при урегулировании конфликтных вопросов - 6,48;
13. Консультационное сопровождение по телефону ГЛ – 6,35;
14. Удобство и простота интерфейса ЛК – 5,25;

Графическое соотношение оценки/важности



Комментарии: Оценки значительно выше, чем ожидания потребителя по компонентам «транспортная доступность» и «удобство графика работы». По этим параметрам мы превосходим ожидания потребителя. Однако, замечания по расположению офиса, размерам парковки, внутреннему оснащению и времени работы подразделений – самые частые.

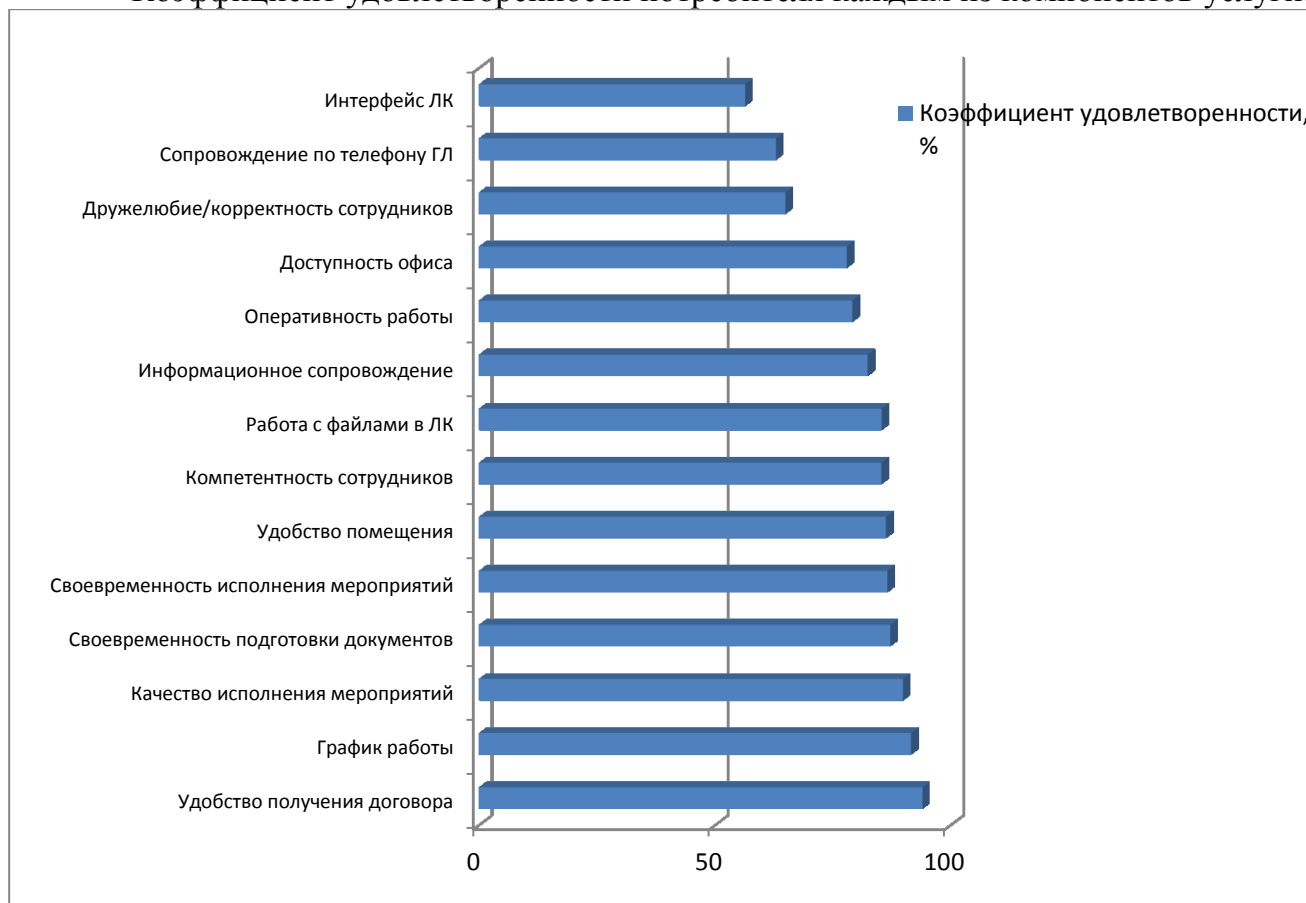
Оценки значительно ниже, чем ожидания потребителя по компонентам «консультационное сопровождение по телефону горячей линии», «удобство и простота интерфейса ЛК» Этими услугами воспользовалось слишком малое количество потребителей из числа опрошенных (по ЛК – 7, по ГЛ – 13), поэтому выборка может быть не репрезентативной. Кроме того, из 13 человек, ответивших на

вопрос о горячей линии 4 проставили оценки на сайте и нет возможности уточнить, шла ли речь именно о телефоне горячей линии ДРСК или каких-либо других телефонах компании (в телефонном опросе всегда уточнялся номер телефона и пояснялось, что это не ГЛ ДЭК и не номера филиалов)

Чтобы адекватно оценить работу ГЛ будет проведен опрос среди абонентов ГЛ в соответствии с Регламентом оценки уровня удовлетворенности потребителей. Для оценки интерфейса ЛК целесообразно сделать опросник непосредственно в ЛК (при необходимости)

Так же оценка заметно ниже, чем важность по **компоненту дружелюбие/корректность** сотрудников при урегулировании конфликтных вопросов. В комментариях потребители отмечали, что дружелюбия сотрудникам не хватает не только при решении конфликтов, но и в обычном общении по поводу процесса ТП.

Коэффициент удовлетворенности потребителя каждым из компонентов услуги:



Пожелания и замечания (часто встречающиеся)

Амурские ЭС:

1. Реализовывать договор ТП «под ключ» (выполнение ТУ в части работ потребителя силами ДРСК по договору дополнительных услуг)
2. При изменении статуса заявки и прохождения договора по разным этапам доводить информацию до потребителя путем смс-оповещения либо по e-mail.
3. Продлить время работы ЦОП до 18 часов в рабочие дни, сделать рабочим днем субботу, хотя бы неполный день.

4. При фактическом подключении осуществлять предварительную запись и строго её соблюдать (т.к. фактическое подключение порой затягивается на несколько недель после оформления всех документов: то заявитель не может уйти с работы, то машины нет, то все специалисты заняты).
5. При подаче заявки заявители указывают номер телефона и рассчитывают, что по телефонному звонку заберут документы лично. Однако, документы отправляют почтой, по телефону не информируют, хотя о такой возможности указано на сайте.
6. Необходимы более доступные разъяснения по процедуре ТП, по выполнению ТУ, по тонкостям и особенностям процесса, так как большая часть заявителей не владеет ни спец. терминами, ни необходимыми знаниями.
7. Крайне неудобное расположение офиса в Белогорске.
8. Крайне неудобно, когда приходится из района ехать в Благовещенск за договором, или везти акты, или получать еще какие документы. Очень желателен принцип «одного окна».

Электрические сети ЕАО:

1. Сократить срок реализации договора от заявки до подключения
2. Крайне неудобно, когда заявка подается на ул. 60 лет октября, а везти акты, или получать еще какие документы необходимо на ул. Димитрова. Очень желателен принцип «одного окна».
3. Задержка сроков исполнения договора, теряются документы, несвоевременно выписываются акты, между заявкой ДЭЖа на подключение и фактически подключением неоправданно много времени.
4. Крайне неудобное расположение РЭС в п. Приамурский (Смидовичский район), никакой общественный транспорт туда не ходит.

Южно-Якутские ЭС:

1. Увеличить часы работы подразделения, работающего с потребителями до 18-19 часов, сделать рабочий день в субботу.
2. Крайне неудобно, когда заявка подается в РЭС, а акты, уведомления другие документы в управлении. Очень желателен принцип «одного окна».
3. Жалобы на некомпетентность сотрудников Алданского РЭС.

Хабаровские ЭС:

1. СМС информирование по этапам прохождения заявки и отработки договора.
2. Сокращение срока ТП
3. Реализация договора ТП «под ключ», выполнение ТУ для заявителя силами ДРСК по договору оказания дополнительных услуг.
4. Соблюдение принципа «одного окна», так как на разных этапах с разными документами необходимо обращаться в разные подразделения.
5. Не смотря на оставленный номер телефона не звонили и не предлагали забрать лично. Хотя на сайте об этом написано. Документы почтой шли очень долго.
6. Крайне неудобное расположение ЦОП на Промышленной, 13: далеко от остановки общественно транспорта, очень маленькая парковка. В здании нет навигации: указателей по коридорам, куда идти. Обслуживание организовано крайне неудобно: для предварительной записи по телефону не дозвониться, при

личном посещении, если не записан – не принимают (одна из самых частых претензий – претензия по организации работы ЦОП).

7. Затягивание сроков на всех этапах. Для составления актов, например, приходится возить на своем транспорте, иначе не дождешься.

Приморские ЭС:

1. Соблюдение принципа «одного окна», так как на разных этапах с разными документами необходимо обращаться в разные подразделения.
2. Реализация договора ТП «под ключ», выполнение ТУ для заявителя силами ДРСК по договору оказания дополнительных услуг.
3. Не удобная парковка в некоторых подразделениях (Владивосток, Стрелковая, 19; Уссурийский РЭС).
4. Артемовский РЭС: далеко от остановок общественного транспорта, тесный офис, недостаточно стульев.
5. Дата составления договора не совпадает с датой его регистрации, от которой начитается отсчет срока реализации. В связи с этим часто возникает путаница и недоразумения. Предложение – при составлении договора оставлять дату «открытой» («Оборонэнерго»)
6. В РЭС г. Находка очень удобный и информативный стенд с маршрутизацией – в какой кабинет с какими документами. Предложение – разместить такие стенды и в других РЭС, дополнить помещения указателями движения по коридорам (В Партизанском РЭС, например).
7. Увеличить часы работы подразделения, работающего с потребителями до 18-19 часов.

Предложения по итогам опроса:

1. Провести аудит реализации п.13 ч.II *Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций*: «Офисы обслуживания потребителей должны обеспечивать организацию очного обслуживания потребителей, исключая необходимость взаимодействия потребителя с иными подразделениями сетевой организации (принцип «одного окна»)
2. Рассмотреть возможность, разработать варианты оказания услуги по технологическому присоединению «под ключ» силами АО «ДРСК».
3. Реализовать в интерфейсе ЛК обратную связь с заявителем: информирование потребителя о недостающих сведениях (например, прикрепление сканированной копии отправленного почтой письма), уведомления о получении недостающих документов после их повторной отправки, уведомление о почтовом идентификаторе отправленного договора и ТУ, дублирование всей этой информации на e-mail заявителя.
4. Любое взаимодействие компании с потребителем (передача документов, осмотр прибора учета, проверка выполнения ТУ, фактическое подключение) осуществлять по предварительной записи и строго ее придерживаться.
5. Предоставлять потребителю упрощенную памятку по процессу ТП (минимум спец. терминов, максимально подробно)
6. В опросник на следующий год в способы подачи заявки добавить «письмо Почтой России». Блок вопросов по сайту, личному кабинету и ГЛ из опроса исключить.

7. Провести обучение персонала, задействованного в работе с заявителем на всех этапах по качеству обслуживания, клиентоориентированному подходу и т.п.)
8. Офисы.

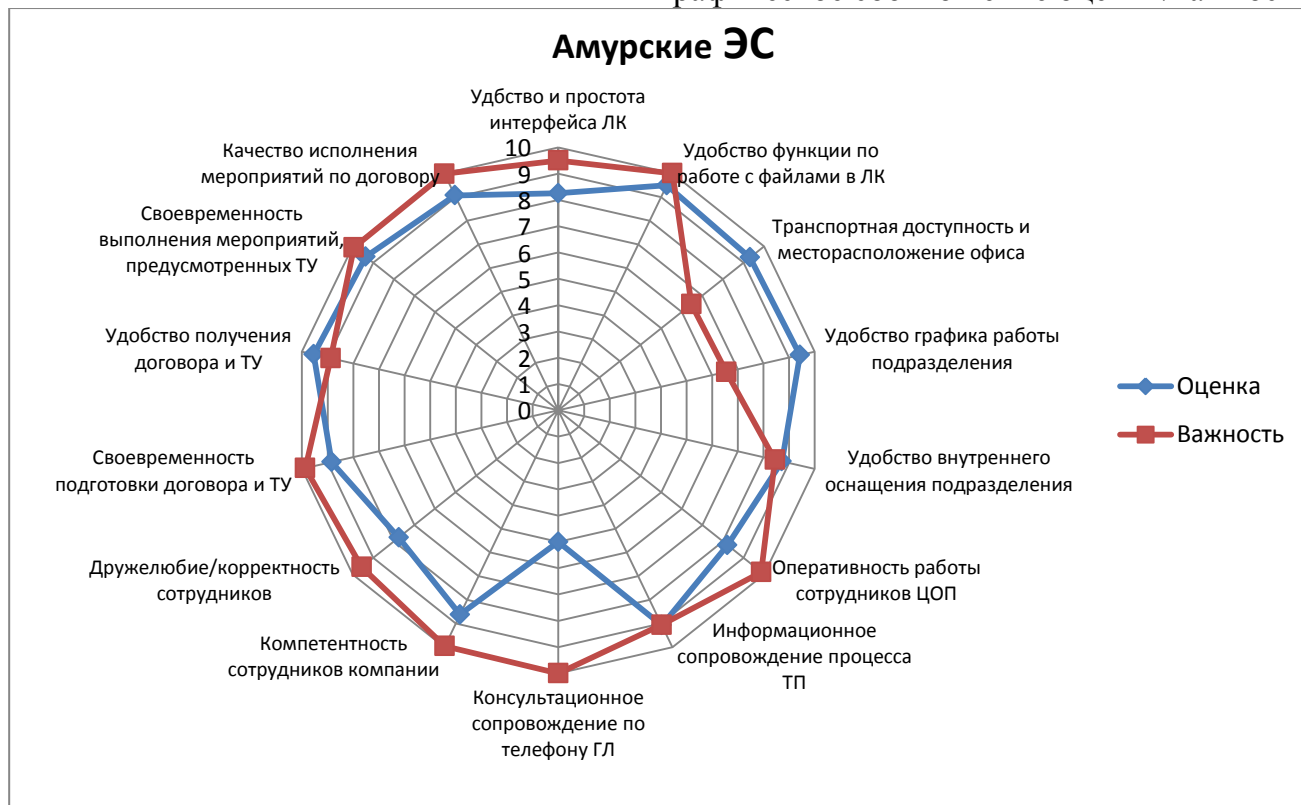
II. Информация по филиалам

1. Амурские ЭС

Статистика опроса:

категории	количество договоров, шт.	процент заявителей для опроса	количество опрошенных заявителей, чел.
до 15 кВт	3411	28,3	105
от 15 до 150 кВт	111	0,9	3
от 150 до 670 кВт	32	0,3	1

Графическое соотношение оценки/важности



Не удовлетворяются ожидания потребителей по компонентам услуги:

- оперативность работы сотрудников ЦОП;
- компетентность сотрудников;
- дружелюбие/корректность сотрудников;
- своевременность подготовки договора и ТУ;
- качество исполнения мероприятий по договору.

Превосходят ожидания потребителя такие компоненты услуги, как:

- Транспортная доступность и месторасположение подразделения (исключение – офис в Белогорске, есть жалобы на его существенную удаленность);
- удобство графика работы.

Самые важные для потребителя компоненты:

1. Качество исполнения мероприятий по договору – 9,98;
2. Компетентность сотрудников – 9,95;
3. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,94;
4. Своевременность подготовки договора и ТУ – 9,87;
5. Оперативность работников ЦОП – 9,87;
6. Дружелюбие/корректность сотрудников – 9,56.

Самые высокие оценки по компонентам:

1. Удобство получения договора и ТУ – 9,54;
2. Удобство графика работы – 9,42;
3. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,37;
4. Транспортная доступность офиса – 9,32;
5. Качество исполнения мероприятий по договору – 9,07;
6. Информационное сопровождение – 9,07.

Замечания и предложения

Из 109 опрошенных потребителей Амурского филиала, замечания и предложения по процессу ТПр высказали 38 человек, это 35% от числа опрошенных.

Претензии и предложения, высказанные потребителями во время опроса

№ п/п	Тематика	Содержание
1	Процесс ТП	Получать документы на месте, а не выезжать в Благовещенск или ждать по почте
		Дублировать на эл. почту информацию о готовности актов ТП и других документов
		Хотелось бы получать доп. услуги, например, обслуживание вашими электриками внутренних сетей.
		Проблема с актами замеров изоляции, пришлось поискать компанию, которая бы это сделала, было бы удобно чтобы эти работы заказать в ДРСК, и прочие услуги в режиме одного окна.
		Затянули сроки подготовки договора ТП
		Подстанция № 41, бесхозная и надо с ней уже разобраться в Архаре, от Администрации толку нет. Кабель и три опоры по техусловиям мне навязали в собственность, я считаю, что неправильно. Почему они мне принадлежат?
		Сократить время от подачи заявки до подключения э/э
		Заявка на подключение от ДЭК пролежала больше

		недели в РЭС
		Не готов был договор в срок, оказалось, что перепутали фамилию, пришлось приехать второй раз за договором
		Готовый договор был отправлен почтой, хотя при подаче заявки было указано, что договор заберут лично
		Желательно заранее записываться на определенное время для подключения (по факту получилось, что то заявитель не может уйти с работы, то бригада занята, а запланировать время не предлагается)
		Не удобно ехать из Ивановки в г. Благовещенск заключать договор ТП
		Приехал в ЦЭС подать заявку, меня направили в Тамбовский РЭС
2.	Информационное сопровождение	Нет разъяснения процесса при подаче документов, например, что такое план расположения энергопринимающих устройств (запросили топосъемку, пришлось приехать второй раз в офис)
		Более доступно консультировать в офисе по процессу ТП
		Ответы на вопросы давать не односложные, они не всегда понятные
3.	Качество обслуживания	Хотелось бы, чтобы те работники, которые принимают заявки в офисе, относились к посетителям более заинтересованно, не вели, например, посторонних разговоров по телефону, когда стоит очередь и ждет.
		Хамство начальника Мазановского РЭС Цыганцева К. С.
		Ивановский РЭС медленно работает, заявитель на своем транспорте привозил электриков для подключения, про ТП ничего не знают, заявитель сам рассказывал свои возможности при подключении
		Больше дружелюбности сотрудников в ЦОП
		Предложение: сделать обед текущий - принимать и выдавать документы во время обеда
		Офис пусть работает до 18ч
		Организовать принятие документов в субботу
4.	Транспортная доступность, месторасположения и удобство офиса/подразделения	Офис находится в Белогорске очень неудобно, на самой окраине города. Транспорт туда не ходит. И с документами туда ездить, и потом договор забирать - очень неудобно. Хотелось бы, что бы

		ближе к центру можно было это сделать.
		Предложение: сделать указатели по кабинетам (маршрут движения)
		В офисе тесновато, пожилому человеку бывает нет места присесть (все занято)
5.	Благодарности	Молодцы! Все быстро подключили
		Желаем успехов компании!
6.	Прочее	Снизить цены на электроэнергию

2. Электрические сети ЕАО

Статистика опроса

категории	количество договоров, шт.	процент заявителей для опроса	количество опрошенных заявителей, чел.
до 15 кВт	2204	18,3	68
от 15 до 150 кВт	51	0,4	3
от 150 до 670 кВт	13	0,1	1

Графическое соотношение оценки/важности



Не удовлетворяются ожидания потребителей по компонентам услуги:

- Оперативность работы сотрудников ЦОП;
- Информационное сопровождение процесса ТП;

- Компетентность сотрудников компании;
- Дружелюбие/корректность сотрудников;
- Своевременность подготовки договора и ТУ;
- Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ;
- Качество исполнения мероприятий по договору.

Превосходят ожидания потребителей следующие компоненты услуги:

- Транспортная доступность и месторасположение офиса;
- Удобство графика работы.

Самые важные для потребителя компоненты:

1. Удобство графика работы - 5,97;
2. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,89;
3. Своевременность подготовки договора и ТУ – 9,87;
4. Компетентность сотрудников – 9,67;
5. Удобство получения договора и ТУ – 9,67;
6. Оперативность работы сотрудников ЦОП – 9,44.

Самые высокие оценки по компонентам:

1. Удобство получения договора и ТУ – 9,10;
2. Удобство графика работы – 8,98;
3. Удобство внутреннего оснащения помещения – 8,04;
4. Транспортная доступность подразделения – 6,8;
5. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 6,59;
6. Качество исполнения мероприятий – 6,57.

Замечания и предложения

Из 72 опрошенных потребителей филиала Электрические сети ЕАО, замечания и предложения по процессу ТП высказали 22 человек, это 30,5% от числа опрошенных.

№ п/п	Тематика	Содержание
1.	Процесс ТП	сократить срок от заключения договора до подключения
		ДРСК не предоставляет открыто выбора по стоимости расчетов за ТП, заявителю предоставляется в договоре стоимость за ТП по умолчанию только по одному варианту
		Подключение задержали в связи с тем что сотрудником были утеряны оригиналы документов, доказать заявитель не мог, обратился на ГЛ, после вмешательства ГЛ - вопрос был урегулирован
		Слишком долго рисовали границ участка, хотелось бы более оперативной работы
2.	Информационное сопровождение	Не пояснили какие документы нужны при подаче заявки, пришлось приезжать несколько

		раз
3.	Компетентность сотрудников	По ТУ необходимо было установить термодатчик в гараже, заявитель спрашивал зачем, сотрудники пояснить не смогли Кто принимает документы на проспекте 60 лет СССР (пожилой сотрудник) совсем не компетентный, свою работу не знает.
4.	Качество обслуживания	Заявка подается на проспекте 60 лет СССР, но приходилось бегать на Димитрова, предложение сделать принцип одного окна В офисе на проспекте 60 лет СССР сотрудник крайне не уважительно разговаривал договор был подготовлен с сильной задержкой, когда заявитель через несколько месяцев обратился с вопросами, сотрудники ответили, что забыли подготовить договор (обращался на Димитрова) Чтобы подписать договор пришлось ходить к начальнику, затем в другие кабинеты, потом отправили на Демитрова, с другими бумагами точно так же. РЭС не правильно произвел подключение к счетчику на опоре, поэтому потребление э/э было очень большое (перепутали с соседним домом, заявитель долго не мог добиться проверить счетчик, персонал вел себя не корректно)
5.	Транспортная доступность, месторасположения и удобство офиса/подразделения	Офис по проспекту 60-летия СССР в Биробиджане расположен неудобно (далеко), приходится проходить через длинные коридоры Предложение улучшить условия работы сотрудников в РЭС Приамурского (обновить мебель) Не удобно расположен РЭС в п. Приамурский, общественный транспорт не ходит.
6.	Благодарности	Благодарность - сотрудникам службы ТП (Димитрова, Черноморская), доступно проконсультировали

3. Приморские ЭС

Статистика опроса

категории	количество договоров, шт.	процент заявителей для опроса	количество опрошенных заявителей, чел.
до 15 кВт	2757	22,8	91

от 15 до 150 кВт	606	5,0	19
от 150 до 670 кВт	141	1,2	0

Графическое соотношение оценки/важности



Не удовлетворяются ожидания потребителей по компонентам услуги:

- Удобство внутреннего оснащения помещения;
- Оперативность работы сотрудников ЦОП;
- Информационное сопровождение процесса ТП;
- Компетентность сотрудников компании;
- Дружелюбие/корректность сотрудников;
- Удобство и простота интерфейса ЛК;
- Удобство функции по работе с файлами в ЛК.

Превосходят ожидания потребителей следующие компоненты услуги:

- Транспортная доступность подразделения;
- Удобство графика работы подразделения.

Самые важные для потребителя компоненты:

1. Оперативность работы сотрудников – 10;
2. Информационное сопровождение – 10;
3. Компетентность сотрудников компании – 10;
4. Дружелюбие/корректность сотрудников – 10;
5. Удобство получения договора и ТУ- 10;

6. Своевременность исполнения мероприятий – 10.

Самые высокие оценки по компонентам:

1. Качество исполнения мероприятий по договору – 9,57;
2. Удобство получения договора и ТУ – 9,53;
3. Своевременность подготовки договора и ТУ – 9,46;
4. Удобство графика работы – 9,2;
5. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,19.

Замечания и предложения

Из 110 опрошенных потребителей филиала Приморские ЭС, замечания и предложения по процессу ТП высказали 44 человек, это 40 % от числа опрошенных.

№ п/п	Тематика	Содержание
1.	Процесс ТП	Предложение: принцип одного окна между ДРСК и ДЭК и подаче документов
		Принцип одного окна: от подачи заявки до подписания договора энергоснабжения; одни и те же документы надо подать сперва во Владивостоке, затем в Артемовском РЭС (право собственности, план расположения ЭПУ)
		Сократить срок от подачи заявки до подключения
		Предлагать доп. услуги по выполнению ТУ заявителя
		Договор ТП закрывали задним числом; требования в Уссурийском РЭС к документам разные у бывшего гл. инженера одни, а у работающего сейчас другие
		Пожелание: устанавливать счетчики РИМ при подключении жилых домов
		Задержали ТП в связи с тем что не хватает персонала в Уссурийском РЭС
		ДРСК при оформлении договора ТП проставляет дату, в службах «Оборонэнерго» возникает путаница и несовпадение даты оформления и даты подписания договора. Предложение «Оборонэнерго»: не проставлять дату при оформлении договора
		Затягивание сроков, нежелание работать с клиентом, консультировать, подписание документов задним числом (объект в Новоникольске, 25 кВт)
		Задержали осуществление ТП, пояснили, что в Шкотовском РЭС не хватает людей

		Иногда в ТУ навязываются условия. Не рекомендуются, а навязываются.
2.	Информационное сопровождение	<p>Памятки написаны техническим языком (для людей нужны пояснения - либо письменно, либо устно)</p> <p>Нет информации по какому адресу расположены РЭС, сначала приехал в один РЭС, там сказали обращаться в другой (Артем)</p> <p>В Партизанском РЭС на 1 этаже нет информационных стендов, только на 2-м этаже, нет стенда с маршрутизацией (в какой кабинет какие документы нужны), очень удобно в Находкинском РЭС - есть стенд с маршрутизацией.</p> <p>в с. Новицком консультируют техническими понятиями, без объяснений.</p>
3.	Качество обслуживания	<p>Сотрудники не настроены на общение</p> <p>Сотрудники говорят разную информацию: один сказал что будет через 2 мес. подключение, другой пришел на участок - сказал 6 мес.</p> <p>При подключении к дому подали высокое напряжение, сгорела бытовая техника, сотрудники РЭС вели себя не корректно</p> <p>Предложение: организовать прием документов в Артемовском РЭС и оперативно передавать во Владивосток (в РЭС сказали только раз в неделю передают документы)</p> <p>Если сравнивать с горсетью Уссурийска, то по всем параметрам высокие оценки</p> <p>Увеличить график работы до 18 ч. и сделать рабочей субботу</p>
4.	Компетентность сотрудников	Низкая компетентность сотрудников бригады по подключению в Артемовском РЭС
5.	Транспортная доступность, месторасположения и удобство офиса/подразделения	<p>Уссурийск, ул. Володарского, дом № 86: нет парковки, в офисе тесно, нет стульев</p> <p>Маленькая парковка на Командорской, 13А</p> <p>Парковка маленькая на Стрелковой, 19</p> <p>В Хасанском РЭС на разных этажах надо по разным кабинетам ходить, это очень не удобно. До РЭС добраться можно только на личном транспорте.</p> <p>Не удобно расположен Октябрьский РЭС, далеко</p> <p>Артемовский РЭС: тесно в офисе, нет стульев, нет информационных стендов в, очень далеко расположен от остановок общественного транспорта (на окраине г. Артема)</p>

		Партизанский РЭС расположен не удобно
		Ханкайский РЭС расположен неудобно, общественным транспортом не добраться.
6.	Благодарности	Спасибо за работу!
		Если сравнить с другими сетевыми компаниями (Оборонэнерго, муниципальные сети) сотрудники ДРСК работают оперативно, профессионально
		В наше трудное время желаю так держать, спасибо!
		Спасибо компании за оперативную и слаженную работу и офиса на Командорской и Шкотовского РЭС!

4. Южно-Якутские ЭС

Статистика опроса

категории	количество договоров, шт.	процент заявителей для опроса	количество опрошенных заявителей, чел.
до 15 кВт	560	4,6	17
от 15 до 150 кВт	38	0,3	1
от 150 до 670 кВт	7	0,1	0

Графическое соотношение оценки/важности



Не удовлетворяются ожидания потребителей по компонентам услуги:

- Оперативность работы сотрудников подразделения;
- Информационное сопровождение процесса ТП;
- Дружелюбие/корректность сотрудников.

Превосходят ожидания потребителей следующие компоненты услуги:

- Транспортная доступность подразделения;
- Удобство графика работы подразделения;
- Удобство внутреннего оснащения подразделения.

Самые важные для потребителя компоненты:

1. Оперативность работы сотрудников – 10;
2. Информационное сопровождение процесса ТП – 10;
3. Компетентность сотрудников – 10;
4. Дружелюбие/корректность сотрудников – 10;
5. Своевременность подготовки договора и ТП, своевременность выполнения мероприятий предусмотренных техническими условиями – 10;
6. Качество исполнения мероприятий по договору – 10.

Самые высокие оценки по компонентам:

1. Качество исполнения мероприятий по договору – 9,86;
2. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,68;
3. Компетентность сотрудников компании – 9,53;
4. Своевременность подготовки договора и ТУ – 9,50;
5. Удобство получения договора и ТУ – 9,47.

Замечания и предложения

Из 18 опрошенных потребителей филиала Южно-Якутские ЭС, замечания и предложения высказали 7 человек, это 38,8% от числа опрошенных.

№ п/п	Тематика	Содержание
1.	Процесс ТП	Пришлось с заявкой обратиться по одному адресу, а уведомление о выполнении ТУ - по другому адресу
2.	Качество обслуживания	Пожелания: сотрудникам Алданского РЭС оперативней работать с документами
		Предложение: увеличить часы работы до 19ч в будние дни и субботу
3.	Компетентность сотрудников	крайне негативный отзыв на некомпетентность сотрудников Алданского РЭС
4.	Транспортная доступность,	Алданский РЭС маленький, "заполнить

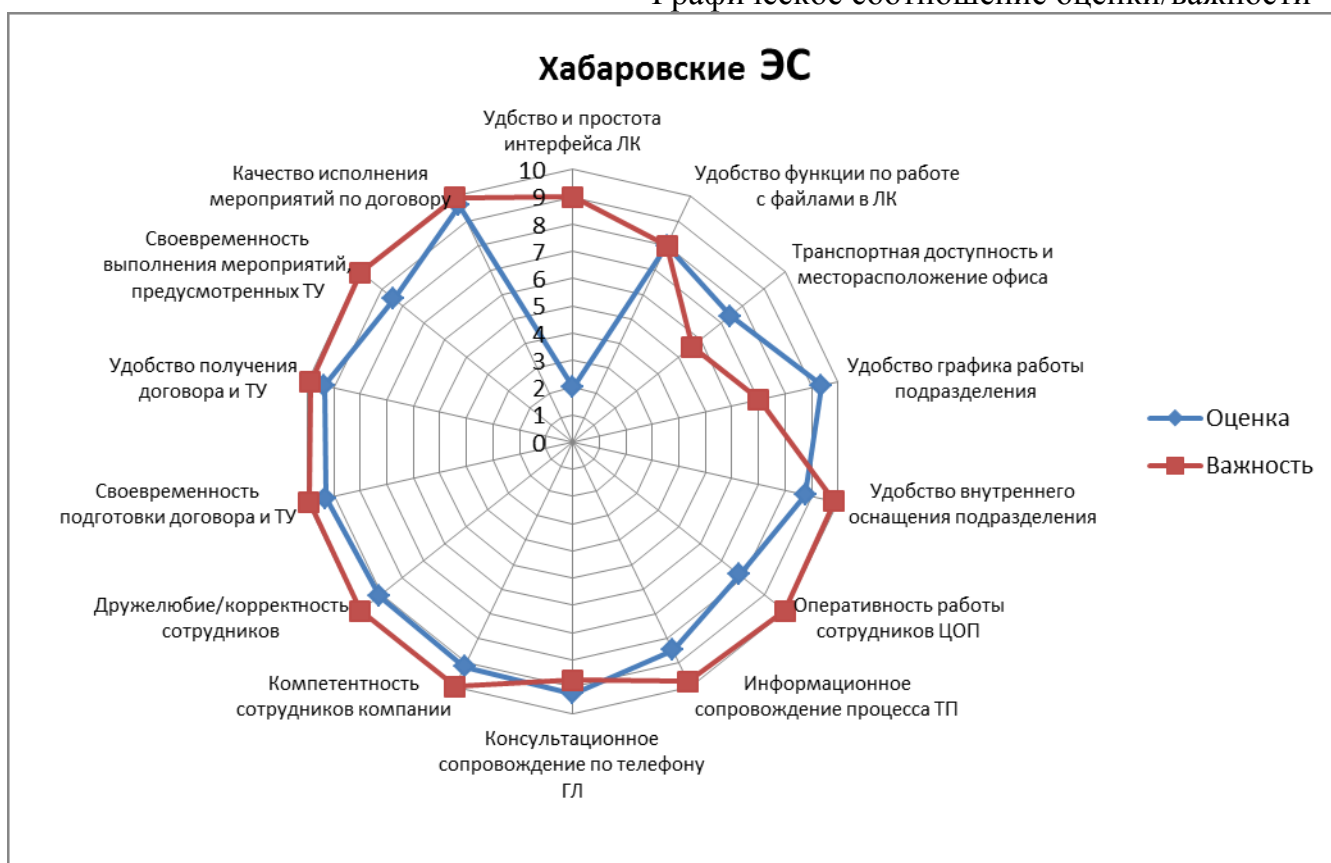
	месторасположения и удобство офиса/подразделения	заявку можно только на шкафчике"
5.	Прочее	Не проводятся сверки по оплате, в результате чего огромные счета на долг.

5. Хабаровские ЭС

Статистика опроса:

категории	количество договоров, шт.	процент заявителей для опроса	количество опрошенных заявителей, чел.
до 15 кВт	1818	15,1	69
от 15 до 150 кВт	194	1,6	6
от 150 до 670 кВт	68	0,6	2

Графическое соотношение оценки/важности



Не удовлетворяются ожидания потребителей по компонентам услуги:

- Удобство внутреннего оснащения подразделения;
- Оперативность работы сотрудников ЦОП;
- Информационное сопровождение процесса ТП;
- Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ.

Превосходят ожидания потребителей следующие компоненты услуги:

- Транспортная доступность подразделения;

- Удобство графика работы.

Самые важные для потребителя компоненты:

1. Своевременность выполнения мероприятий, предусмотренных ТУ – 9,99;
2. Компетентность сотрудников компании, дружелюбность/корректность сотрудников – 9,97;
3. Оперативность работы сотрудников ЦОП – 9,96;
4. Своевременность подготовки договора и ТУ – 9,93;
5. Удобство получения договора и ТУ – 9,89.

Самые высокие оценки по компонентам:

1. Качество исполнения мероприятий по договору – 9,63;
2. Удобство графика работы 9,38;
3. Удобство получения договора и ТУ – 9,35;
4. Своевременность подготовки договора и ТУ – 9,31;
5. Компетентность сотрудников компании – 9,16.

Замечания и предложения

Из 77 опрошенных потребителей филиала Хабаровские ЭС, замечания и предложения высказали 51 человек, это 71,4% от числа опрошенных.

№ п/п	Тематика	Содержание
1.	Процесс ТП	Информацию по вопросам техприсоединения и последующей эксплуатации сетей скидывать по смс
		СНТ Дружба 67 человек , задержали сроки по оформлению договоров и выполнению подключения, акты выдаются месяц, это очень долго и неудобно
		Предложение: предлагать услуги по ТП под ключ
		Приходилось несколько раз с разными документами приезжать на Промышленную 13, а так же в Южный РЭС с. Некрасовка, это очень неудобно
		Срок присоединения задержали на 1,5 месяца
		Не своевременное подключение было по вине сетевой компании
		Северный РЭС очень долго не мог осуществить фактическое подключение объекта, акт ТП и др. акты уже давно выданы, но по факту пришлось очень долго ждать бригаду
		В заявке указала, что договор заберем самостоятельно, однако его отправили почтой, а почта в нашем районе не работает, пришлось ждать, когда договор вернется по почте
		Приходилось сотрудникам из с. Некрасовки

		(Южный РЭС) привозить на своем транспорте на объект несколько раз, иначе процесс ТП затягивался
		сократить время от подачи заявки до подключения (процесс ТП затянулся на 1,5 г для юр. лица, понесены производственные убытки)
		Согласно договора №2014/ХЭС от 25.06.2015г. ОАО "ДРСК" обязуется в срок до 26.06.2016 г. осуществить технологическое присоединение энергопринимающих устройств объекта заявителя (Герасименко С.А.) до 15кВт. Со своей стороны условия договора я выполнил, произвёл оплату 21.07.2015 г в сумме 125441 рубль 32 коп. С октября 2015г. я неоднократно обращался в "Службу строительства" (т. 59 90 47), чтобы узнать дату начала проведения работ по данному договору. В каждом ответе на звонок меня уверяли, что в ближайшие торги мою заявку обязательно включат. До сих пор ничего не сделано.
2.	Информационное сопровождение	Информационные стенды - мелкий шрифт и темно - все плохо видно;
3.	Качество обслуживания	Без предварительно записи не приняли, раздраженно выставили за дверь
		Предложение: увеличить часы работы до 19ч в будние дни и субботу
4.	Компетентность сотрудников	По заявке на ТП моего соседа установили опору и сделали это неправильно, посередине дороги. Когда заявку подал я, то выяснилось, что по отношению к границам моего участка столб не на месте.
		сотрудники оформляли документы с ошибками, затем исправляли - от этого удлинялся срок подготовки документов
		Очень долго оформляли договор (были ошибки), на этапе подачи заявки не подсказали, что 1 кВт для садового дома не достаточно
5.	Транспортная доступность, месторасположения и удобство офиса/подразделения	Очень не удобный график работы, не попадешь в ЦОП, не дозвонишься
		Не удобно расположен офис по ул.Промышленная, 13
		Маленькая парковка на ул. Промышленной, 13, с общественного транспорта добираться не удобно
		Не удобный график работы, сделать рабочий день в субботу
		Сложно записаться на прием в ЦОП, по телефону не дозвониться
		Приходится перемещаться по офису с



		документами, нет указателей или листовки куда и в какой последовательности приходить
6.	Благодарности	Желаю процветания компании!