

Оценка уровня удовлетворенности потребителей по услуге «Технологическое присоединение» за 2014 год.

Оценка уровня удовлетворенности потребителей по услуге «Технологическое присоединение» проводилась с 1 по 25 февраля 2015 года путем анонимного опроса на внешнем сайте компании, а так же путем телефонного опроса потребителей, заключивших договоры ТП в 2012, 2013 и в 2014 году.

Всего специалистами контакт-центра сделано 386 исходящих звонков, по которым было заполнено 362 анкет, 24 потребителя на вопросы отвечать отказались (это 6% от общего числа).

Минимальное количество потребителей, необходимое для опроса (365 чел.) определено по формуле расчета достаточного размера выборки онлайн-калькулятором: <http://www.fdfgroup.ru/?id=189>, где за генеральную совокупность принято общее количество договоров ТП по ОАО «ДРСК» за 2014 год в количестве 7222 шт, ошибка выборки – 5 % (максимально возможное значение).

Ошибка выборки (доверительный интервал) – это отклонение результатов, полученных с помощью выборочного наблюдения от истинных данных генеральной совокупности.

Количество потребителей, опрошенных в филиалах:

Филиал	Количество договоров ТП	Доля	Для опроса	Звонков по факту	Заполнено анкет
Амурские ЭС	2679	37%	135	135	131
Приморские ЭС	1825	25%	91	101	95
Хабаровские ЭС	1101	15%	55	61	59
ЭС ЕАО	1258	18%	66	71	67
Южно-Якутские ЭС	359	5%	18	18	18
ВСЕГО:	7222	100%	367	386	367

Ответы на вопросы анкеты

1. Сроки заключения договора ТП:

Филиал	2014	2013	Ранее
Амурские ЭС	60	41	30
Приморские ЭС	77	18	0
Хабаровские ЭС	46	10	0
ЭС ЕАО	54	13	0
Южно-Якутские ЭС	18	0	0
ВСЕГО:	255 (70%)	82 (22%)	30 (8%)

2. Из каких источников вы узнали, куда нужно подавать заявку на ТП?

<i>Филиал</i>	<i>Газеты</i>	<i>Горячая линия</i>	<i>Сайт ДРСК</i>	<i>Радио</i>	<i>Интернет</i>	<i>Из других источников</i>
Амурские ЭС	7	2	2	1	11	108
Приморские ЭС	4	1	1	0	2	87
Хабаровские ЭС	3	0	2	0	1	50
ЭС ЕАО	0	1	2	0	3	61
Южно-Якутские ЭС	2	0	1	0	0	15
ВСЕГО:	16 (4,36%)	4 (1,09%)	8 (2,18%)	1 (0,28%)	17 (4,63%)	321 (87,46%)

3. Каким способом вы подавали заявку на ТП?

<i>Филиал</i>	<i>Через Интернет с помощью Личного кабинета</i>	<i>Посредством визита в подразделение компании</i>
Амурские ЭС	12	119
Приморские ЭС	2	93
Хабаровские ЭС	0	56
ЭС ЕАО	1	66
Южно-Якутские ЭС	0	18
ВСЕГО: 367	15 (4%)	352 (96%)

4. Понятным вам показался интерфейс личного кабинета?

<i>Филиал</i>	<i>Да, все понятно</i>	<i>Не совсем понятно</i>	<i>Ничего не понятно</i>
Амурские ЭС	10	2	0
Приморские ЭС	2	0	0
Хабаровские ЭС	0	0	0
ЭС ЕАО	1	0	0
Южно-Якутские ЭС	0	0	
ВСЕГО:	13 (87%)	2 (13%)	

5. Удобен ли для Вас график работы пункта подачи заявок?

<i>Филиал</i>	<i>Да, удобен</i>	<i>Не совсем удобен</i>	<i>Нет, не удобен</i>
Амурские ЭС	118	6	7
Приморские ЭС	75	11	9
Хабаровские ЭС	47	8	1
ЭС ЕАО	43	19	5
Южно-Якутские ЭС	12	6	0
ВСЕГО: 367	295 (80%)	50 (14%)	22 (6%)

6. Устроило ли вас качество исполнения мероприятий, предусмотренных техническими условиями?

<i>Филиал</i>	<i>Нет, не устроило совершенно</i>	<i>Устроило не в полном объеме</i>	<i>Да, устроило</i>
Амурские ЭС	2	12	117
Приморские ЭС	1	11	83
Хабаровские ЭС	2	2	52
ЭС ЕАО	1	16	50
Южно-Якутские ЭС	0	1	17
ВСЕГО: 367	6 (1,6%)	42 (11,4%)	319 (87%)

7. Обращались ли вы за помощью в контакт-центр к специалистам ОАО «ДРСК»?

<i>Филиал</i>	<i>Да, мне помогли</i>	<i>Да, мне не смогли помочь</i>	<i>Нет, не обращался</i>
Амурские ЭС	13	1	117
Приморские ЭС	4	1	90
Хабаровские ЭС	1	0	55
ЭС ЕАО	3	0	64
Южно-Якутские ЭС	1	0	17
ВСЕГО: 352	22 (%)	2 (%)	343 (76%)

8. Как вы оцениваете профессиональную компетентность сотрудников компании?

<i>Филиал</i>	<i>Высоко</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Низко</i>
Амурские ЭС	50	79	2
Приморские ЭС	47	36	12
Хабаровские ЭС	45	11	0
ЭС ЕАО	53	12	2
Южно-Якутские ЭС	9	9	0
ВСЕГО:	204 (56%)	147 (40%)	16 (4%)

Потребителям, с которыми проводился опрос, было предложено оставить свои комментарии, замечания или пожелания в адрес работы компании.

Наиболее часто встречающиеся замечания по филиалам:

Амурские ЭС:

- Недостаточная компетентность сотрудников на участках (на этапе оформления заявки по несколько раз приходится приезжать то с одним, то с другим документом)
- Необходимость ехать в райцентр (Свободный, Райчихинск, Белогорск). Почему нельзя подать документы на месте, в участке?

- Частые жалобы на длительность сроков подключения. При оформлении заявки заявителям не разъясняют, что сроки подключения (4 мес.) установлены законодательством.
- Упростить процедуру ТП по принципу одного окна: заплатить сразу необходимую сумму, и не искать самостоятельно подрядчиков для выполнения ТУ, лаборатории для замеров, электрика для установки счетчика и т.п.

Хабаровские ЭС:

- Недостаточное информирование на этапе подачи заявки, никто толком ничего не объясняет, на стендах информация сухим техническим языком, не всегда понятно

Приморские ЭС:

- Некорректное обращение с посетителями у специалиста на Стрелковой, 19
- Недостаточность информирования на этапе подачи заявки. Памятка мало что проясняет (информация в ней малопонятна). В некоторых РЭС (Новицкое) памятки нет вообще
- *Вымогательство дополнительной платы за «ускорение» процесса ТП (Хасанский район, Артем) Проводится проверка специалистами СБ.*
- После реализации договора на увеличение присоединенной мощности с целью нормализации низкого напряжения, качество напряжения не улучшается и остается низким (Надеждинский р-он, Партизанский р-он)
- Упростить процедуру ТП по принципу одного окна: заплатить сразу необходимую сумму, и не искать самостоятельно подрядчиков для выполнения ТУ, лаборатории для замеров, электрика для установки счетчика и т.п.
- Сделать более удобными часы приема документов в РЭС (плохо, что в некоторых РЭС документы не каждый день принимают)

ЭС ЕАО:

- Изменить график работы на более удобный – увеличить время приема документов
- Лучше выбирать подрядчиков, что бы они не затягивали сроки исполнения ТУ
- Обеспечить специалистов транспортом, чтобы заявителю не приходилось возить на своем

***Помощник генерального
директора по информационной политике***

Амельченко О.А