

Отчёт-анализ по мониторингу удовлетворённости потребителей за 2 полугодие 2017 года

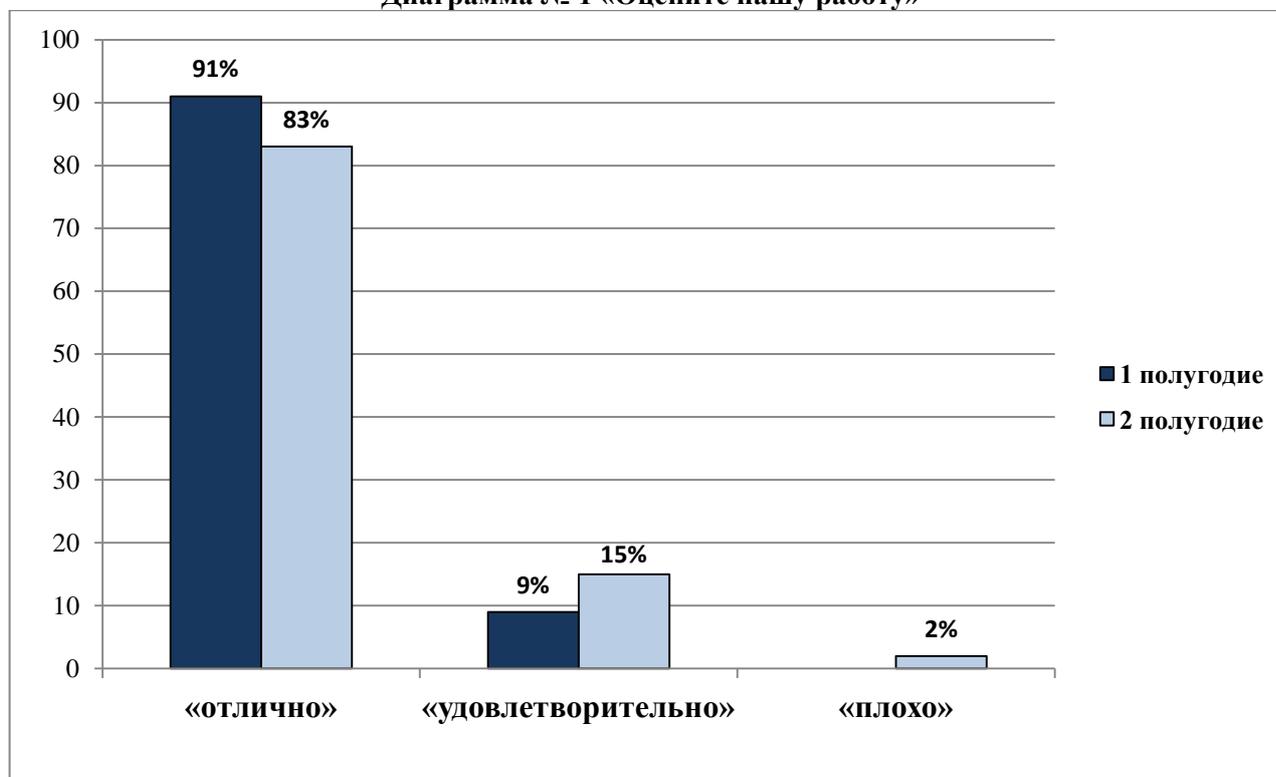
В соответствии с IMS 07.03 Правила работы с потребителем в АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания» было проведено анкетирование потребителей с целью выяснения степени их удовлетворенности/ неудовлетворенности работой АО. Потребителям предлагалось ответить на вопросы по форме Анкеты оценки удовлетворённости потребителя и оценить работу сотрудников предприятия.

С целью выявления динамики степени удовлетворенности потребителей был проведен сравнительный анализ результатов анкетирования 1 и 2 полугодия 2017г.

1. По параметру «Оцените нашу работу»

	«отлично», %	«удовлетворительно», %	«плохо», %
1 полугодие	91	9	0
2 полугодие	83	15	2

Диаграмма № 1 «Оцените нашу работу»

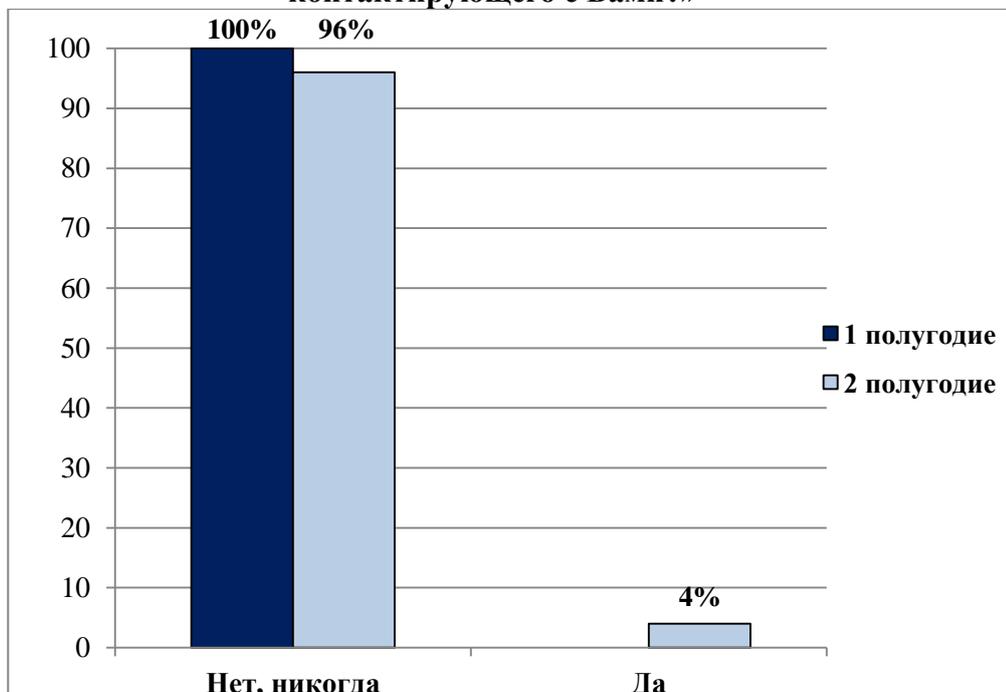


Вывод: Большинство потребителей оценивают работу АО «отлично». Оценка «плохо» отмечена 2 потребителями.

2. По параметру «Встречались ли Вы с грубостью, равнодушием персонала организации, контактирующего с Вами?»

	Нет, никогда, %	Да, %
1 полугодие	100	0
2 полугодие	96	4

Диаграмма № 2 «Встречались ли Вы с грубостью, равнодушием персонала организации, контактирующего с Вами?»

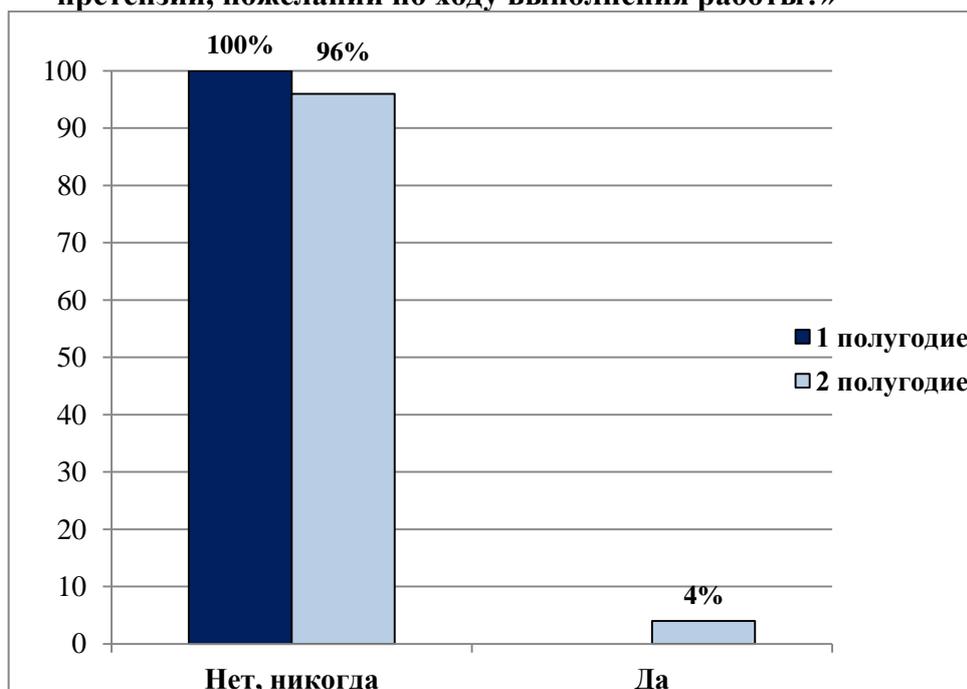


Вывод: По параметру грубости, равнодушия персонала организации наблюдается стабильная положительная оценка потребителей в 2017г., что свидетельствует о высоком уровне их обслуживания.

3. По параметру «Сталкивались ли Вы с необоснованным отказом в удовлетворении Ваших претензий, пожеланий по ходу выполнения работы?»

	Нет, никогда, %	Да, %
1 полугодие	100	0
2 полугодие	96	4

Диаграмма № 3 «Сталкивались ли Вы с необоснованным отказом в удовлетворении Ваших претензий, пожеланий по ходу выполнения работы?»



Вывод: По параметру необоснованного отказа в удовлетворении претензий, пожеланий во 2 полугодии 2017г. 4 потребителя (4%) дали ответ «Да», указав следующие случаи:

- нет службы, которая занимается установкой новых счетчиков;
- несоблюдение сроков выполнения обращений.

4. Параметр №4 «Кого из наших сотрудников Вы бы хотели отметить (с положительной или отрицательной стороны)?»

Нижеперечисленные сотрудники имеют самый высокий показатель в 2017 году среди отмеченных с положительной стороны:

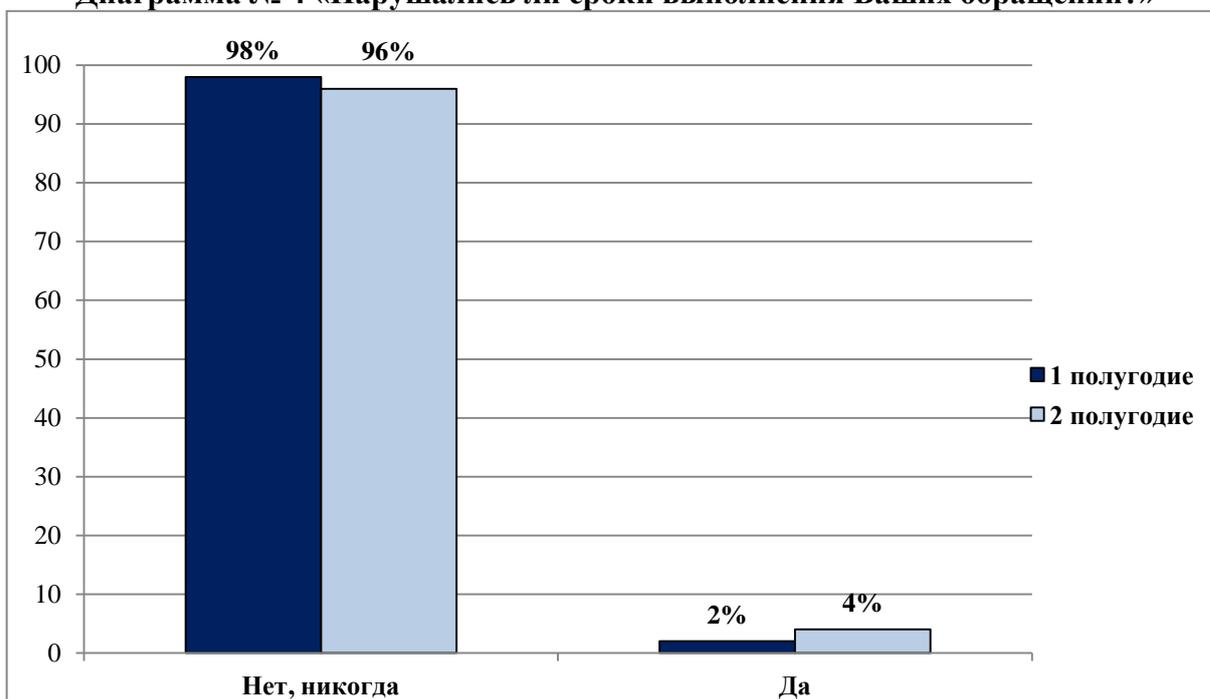
- Борзилова М.В. – администратор зала ЦОП;
- Клишина В.В. - инженер ПТО, окно №6;
- Головатых А.Н. - документовед канцелярии, окно №5.

С отрицательной стороны сотрудники отмечены не были.

5. По параметру «Нарушались ли сроки выполнения Ваших обращений?»

	Нет, никогда, %	Да, %
1 полугодие	98	2
2 полугодие	96	4

Диаграмма № 4 «Нарушались ли сроки выполнения Ваших обращений?»

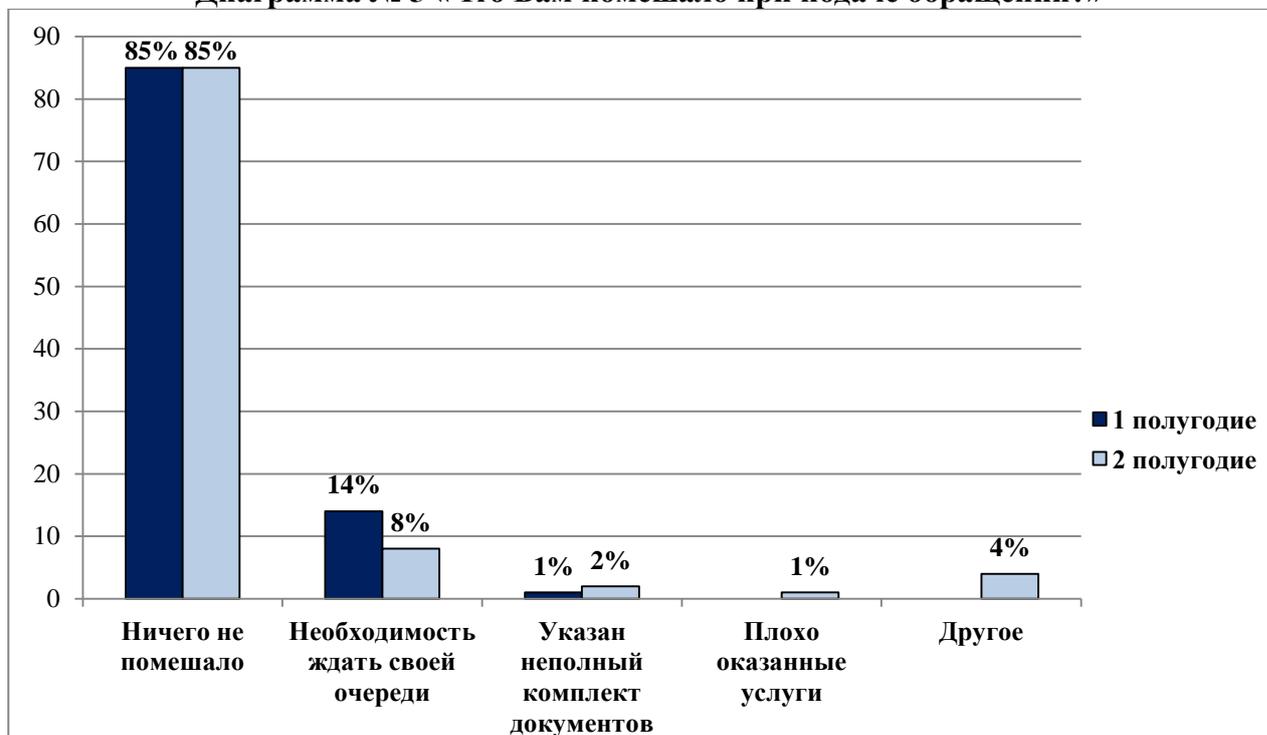


Вывод: По параметру нарушения сроков выполнения обращений во 2 полугодии 2017г. 4 потребителя (4%) указали ответ «Да» (двое из них указали, что ожидание составило 20 минут, у одного из них выполнение работы было задержано на 8 часов).

6. По параметру «Что Вам помешало при подаче обращений?» ответы потребителей распределились следующим образом:

	Ничего не помешало, %	Необходимость ждать своей очереди, %	Указан неполный комплект документов, %	Плохо оказанные услуги, %	Другое, %
1 полугодие	85	14	1	0	0
2 полугодие	85	8	2	1	4

Диаграмма № 5 «Что Вам помешало при подаче обращений?»



Вывод: По результатам анализа во 2-м полугодии 2017г. большее количество потребителей указали в качестве причины, которая помешала при подаче обращения - «Необходимость ждать своей очереди».

Потребители, ответившие «Другое», в качестве причины указали:

- нет возможности распечатать документ с электронного носителя (2 потребителя);
- нет возможности купить электрические счетчики в ЦОП (1 потребитель).

7. Параметр №7 «Ваши предложения по улучшению сотрудничества, замечания».

В ходе заполнения анкет от потребителей поступили следующие предложения по улучшению сотрудничества, замечания:

- необходимо установить кулер с питьевой водой;
- сотрудников в окнах №12-13 в 9:00 нет на рабочем месте (поясняют, что у них планерка), предложение заканчивать планерку до 9:00;
- возможность согласования рабочего проекта дистанционным способом (по электронной почте);
- возможность ожидания в помещении ЦОП во время обеденного перерыва;
- возможность приобретения приборов учёта в здании ЦОП;
- организация детского уголка;
- возможность распечатки документа с электронного носителя;
- обратить внимание на чистоту в помещении ЦОП;
- табло над окнами не отображает номер талона (неудобно следить за очередью).