**Отчёт-анализ по мониторингу удовлетворённости потребителей за 2018 год**

В соответствии с IMS 07.03 Правилами работы с потребителем в АО «Северо-Казахстанская Распределительная Электросетевая Компания» было проведено анкетирование потребителей в Центре обслуживания потребителей с целью выяснения степени их удовлетворенности/ неудовлетворенности работой АО. Потребителям предлагалось ответить на вопросы по форме IMS 07.03.01 Анкета оценки удовлетворённости потребителя.

1. **«Довольны ли Вы качеством электроснабжения?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Нормативный показатель | Фактический показатель текущего года |
| «Да», % | 75% и выше | 88% |
| «Качествоудовлетворительное», % | 8% |
| «Нет», % | 0-25% | 4% |

Причины, по которым потребители остались недовольны качеством электроснабжения:

* неправильно снятые показания (единичный ответ);
* грубое обращение (единичный ответ);
* низкое напряжение в вечернее время (единичный ответ).

2. **«В случае неудовлетворительного качества электроснабжения, обращались ли Вы к специалистам Компании?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Нормативный показатель | Фактический показатель текущего года |
| «Да», % | 75% и выше | 96% |
| «Нет», % | 0-25% | 4% |

3. **«В случае Вашего обращения по качеству электроснабжения оперативно ли были приняты сотрудниками Компании меры по улучшению качества оказываемых услуг, либо даны разъяснения?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Нормативный показатель | Фактический показатель текущего года |
| Да, сотрудниками компании приняты меры, даны разъяснения, % | 70% и выше | 90% |
| Меры сотрудниками компании не были предприняты, какие – либо разъяснения по ситуации не предоставлены, % | 0-15% | **-** |
| Меры сотрудниками компании были предприняты спустя длительное время, % | 0-15% | 2% |
| Другое | 4 потребителя отметили «Другое», 2 из нихоставили следующие комментарии:- «Они отвечают на вопросы мгновенно, не прислушиваются к проблемам и вопросу»;- «Почему все услуги платные». |

4. **«При посещении Центра обслуживания потребителей остались ли Вы довольны обслуживанием?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Нормативный показатель | Фактический показатель текущего года |
| «Да», % | 75% и выше | 80% |
| «Нет», % | 0-25% | 20% |

**Потребители указывают следующие причины, по которым остались недовольны работой ЦОП:**

* грубость персонала (2 случая);
* не работает цифровое табло над окнами (2 случая);
* не дают телефон контролера (2 случая);
* нет POS-терминала, нельзя рассчитаться картой (2 случая);
* нет возможности распечатать текст (1 случай);
* не указывают время, когда придет контролер (1 случай);
* неразбериха с талонами, из двух окон работает одно (1 случай).

5. **«Нарушались ли сроки выполнения Ваших обращений?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Нормативный показатель | Фактический показатель текущего года |
| «Нет», % | 75% и выше | 94% |
| «Да», % | 0-25% | 6% |

3 потребителя указали, что были нарушены сроки выполнения обращений; один из них указал, что 3 раза вызывал контролера на опломбировку.

6.В ходе заполнения анкет от потребителей поступили следующие **предложения по улучшению сотрудничества**:

* привести табло электронной очереди над окнами в рабочее состояние;
* проводить беседы со своими подчиненными по вопросу обращения с потребителями;
* вместе с предписанием выдавать схему подключения счетчика и автомата;
* сделать первое отключение (подключение) бесплатно;
* установить кулер с водой;
* установить POS-терминал;
* уточнять время, когда придет контролер.

**Вывод: результаты проведенного анкетирования свидетельствуют о высокой оценке потребителями качества предоставляемых услуг.**