

Россия, 670045, Республика Бурятия

г. Улан-Удэ, ул. Трактовая, 1

Тел./Факс (3012) 55-32-19, 55-32-29

E-mail: osb@etmu.ru

E-mail: tpk@etmu.ru

www.energotehnomash.ru

 **АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО**

 Утверждаю

 Управляющий

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В. Горбунов

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА**
**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ЭНЕРГОТЕХНОМАШ»**

 **О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОБ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ**

 **Территория обслуживания потребителей АО «ЭТМ»:** г. Улан-Удэ, Железнодорожный район, ул. Трактовая, территория бывшего завода «Теплоприбор».

 **Количество потребителей по уровню напряжения:**

**СН1 — 2 потребителя**

**НН — 6 потребителя**

Опрос о качестве обслуживания проводился с участием всех потребителей АО «ЭТМ», в период с 01.11.2017 по 20.12.2017 г.

**1. Методология исследования**
**Объект исследования -** потребители, воспользовавшиеся услугами АО «ЭТМ» по передаче электрической энергии
**Цель исследования -** определить степень удовлетворенности потребителей
качеством обслуживания.
**Задачи исследования**:
а) определить **важность для потребителей** следующих компонентов услуги:
 удобство расположения;
 удобство графика работы;
 удобство внутреннего оснащения;
 понятность информации, предоставленной;
 достаточность предоставленной информации;
 оперативность работы;
 компетентность сотрудников;
 дружелюбность сотрудников;
 внешний вид сотрудников.
б) определить **оценку потребителями** качества перечисленных компонентов услуги;
**Метод получения информации -** периодическое исследование, телефонный
стандартизованный опрос.

**Инструментарий исследования –** телефонный опрос потребителей с использованием установленной системы вопросов.

**2.** Оценка качества компонента услуги рассчитывалась как средняя арифметическая их всех оценок, выставленных респондентами АО «ЭТМ» за качество компонента услуги по шкале от (-2) до 2 (-2 — очень плохо, -1 — плохо, 0 — затрудняюсь ответить, 1 — хорошо, 2 — очень хорошо).

Результаты телефонного опроса потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций показали следующее:

**Таблица 1** Оценки качества компонентов обслуживания за период с 01.11.2017 по 20.12.2017 г. АО «ЭТМ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Компонент услуги** | **Итоговая оценка качества услуги** |
| 1 | Месторасположение | 1,5 |
| 2 | График работы | 1,7 |
| 3 | Внутреннее оснащение | 1,8 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 1,9 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 1,8 |
| 6 | Дружелюбность сотрудников | 1,8 |
| 7 | Ясность информации | 1,8 |
| 8 | Достаточность информации | 1,87 |
| 9 | Внешний вид сотрудников | 1,9 |

Компонент услуги, получивший наименьшее количество баллов в результате опроса, месторасположение офиса АО «ЭТС», половина опрошенных выразила недовольство расположением офиса в районе Кирзавода (неудобно добираться маршрутным транспортом). Один респондент предложил увеличить время работы до 18.00.

В ходе опроса потребителям был задан вопрос о том, что вызвало их недовольство. Стоит отметить, что претензия/замечания по работе АО «ЭТМ» высказаны не были, что свидетельствует о слаженности работы АО «ЭТМ», по передаче электрической энергии, и ее качестве.

 В ходе опроса были высказаны предложения в отношении обслуживания. В основном эти предложения/пожелания связаны с пожеланием успехов работе.

**Таблица 2** Предложения, высказанные респондентами в отношении работы АО «ЭТМ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Тематика предложений | Содержание предложений |
| 1 | Пожелание успехов в работе | Желаю успехов в работе, новых клиентов |
|  |
|  |
| 2 | Положительный отзыв/благодарность | Замечаний не имею, электроснабжение без перерывов |
| 3 | Режим работы | Предлагаю работать до 18-00 |

 По вопросу технологического присоединения новых потребителей к АО «ЭТМ» сообщаем, что за 2017 год, новых потребителей присоединено не было и в соответствии с этим опрос по качеству технологического присоединения не производился.

**Резюме**

 В текущем опросе наивысшие оценки были поставлены потребителями за такие компоненты как компетентность сотрудников и внешний вид сотрудников (1,95 балла из 2 возможных).
 Самые низкие оценки были получены за месторасположение (1,5 балла) и график работы (1,7 балла).

 Так же в адрес АО «ЭТМ» поступили предложения/пожелания, что так же свидетельствует о качестве оказываемых услуг. При дальнейшем оказании услуг данные предложения/пожелания будут учитываться сотрудниками АО «ЭТМ».