

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](mailto: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**

**За 2021 год**

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

СНТ Автодорожник, пос. Эрхирик, Заиграевский р-н, респ. Бурятия.

**Количество конечных потребителей по уровню напряжения:**

**СН1 — 2 потребителя**

**НН — 6 потребителя**

**Потребители категории население – 371 шт.**

Опрос о качестве обслуживания проводился с участием всех потребителей АО «ЭТМ», в период с 01.10.2021 по 20.12.2021 г.

**1. Методология исследования**   
**Объект исследования -** потребители, воспользовавшиеся услугами АО «ЭТМ» по передаче электрической энергии и технологическому присоединению.   
**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 01.10.2021 по 15.12.2021 г.

г. АО «ЭТМ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Компонент услуги** | **Итоговая оценка качества услуги** |
| 1 | Месторасположение | 1,3 |
| 2 | График работы | 1,7 |
| 3 | Внутреннее оснащение | 1,8 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 1,9 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 2,0 |
| 6 | Дружелюбность сотрудников | 2 |
| 7 | Ясность информации | 2,0 |
| 8 | Достаточность информации | 1,8 |
| 9 | Внешний вид сотрудников | 1,8 |

Компонент услуги, получивший наименьшее количество баллов в результате опроса, месторасположение офиса АО «ЭТС», половина опрошенных выразила недовольство расположением офиса в районе п. Кирзавода (неудобно добираться маршрутным транспортом, особенно из СНТ «Автодорожник»). Предлагалось увеличить время работы и сократить обеденный перерыв.

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 2021 год, был присоединено 9 новых потребителей, при заключении договоров на технологическое присоединение потребителей были опрошены на предмет качества услуг по технологическому присоединению. Результаты приведены в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Компонент услуги** | **Итоговая оценка качества услуги** |
| 1 | Месторасположение | 1,2 |
| 2 | График работы | 1,7 |
| 3 | Внутреннее оснащение | 1,9 |
| 4 | Компетентность сотрудников | 2,0 |
| 5 | Оперативность работы сотрудников | 2,0 |
| 6 | Дружелюбность сотрудников | 2,0 |
| 7 | Ясность информации | 2,0 |
| 8 | Достаточность информации | 1,8 |
| 9 | Внешний вид сотрудников | 1,8 |

новых потребителей присоединено не было, были восстановлены ранее присоединенные потребители, и в соответствии с этим опрос по качеству технологического присоединения не производился.

**Резюме**

Таким образом, по результатам анкетирования обслуживаемых потребителей с целью изучения степени удовлетворенности качеством обслуживания выявлено, что более половины респондентов обратившихся в АО «ЭТМ», в основном, хорошо информированы о работе предприятия и порядке предоставления услуг, удовлетворены компетентностью персонала, считают их вежливыми и доброжелательными, удовлетворены качеством обслуживания, а также рекомендовали бы своим знакомым обратиться в нашу компанию.