**Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за 2019 год.**

**Анализ опроса населения города Твери о качестве электроснабжения.**

Формирование отчета об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг МУП «Тверьгорэлектро» за 2019 год выполнено в соответствии с действующим приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

1. **Общая информация о сетевой организации.**

Официальное полное наименование организации: Муниципальное унитарное межрайонное предприятие электрических сетей «Тверьгорэлектро», сокращенное наименование: МУП «Тверьгорэлектро».

Основными видами деятельности МУП «Тверьгорэлектро» являются:

- услуги по передаче потребителям электрической энергии по электрическим сетям города Твери;

- услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям города Твери;

- обслуживание сетей наружного освещения города Твери.

Адрес (место нахождения): 170008, г. Тверь, ул. Ротмистрова, д. 27.

Телефон приёмной:8(4822) 58-54-56, e-mail: muptge@tver-elektro.ru

Адрес официального сайта: <https://tver-elektro.ru/>

1. **Итоги изучения мнения о качестве обслуживания.**

Основной целью проведения анкетирования является определение уровня удовлетворенности потребителей, как по основным видам деятельности, так и дополнительным услугам, оказываемых предприятием, а также качеством организации клиентского обслуживания.

**2.1. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.**

В течение 2019 года проводился опрос с целью изучения мнения о качестве оказываемых услуг и обслуживания потребителей. В опросе участвовали жители города Твери разного возраста, пола, социального положения.

Для реализации поставленной цели была разработана анкета. В ней учитывались следующие факторы:

- заполнение анкеты не должно быть утомительным, непонятным и длительным для респондента;

- содержащиеся в анкете вопросы должны помочь предприятию определить уровень удовлетворённости потребителя организацией электроснабжения;

- определить: как влияют место проживания (район города), возраст и личностные характеристики респондента, а также аварийность дома на оценку.

**2.1.1. Анкетирование потребителей по телефону.**

Анкетирование потребителей по телефону проводилось операторами связи центра обработки телефонных вызовов горячей линии в течение 2019 года методом опроса абонента в конце разговора по темам: «Оценка оперативности работы «горячей линии», «Полнота и полезность предоставленной информации», а также «Компетентность и вежливость диспетчеров «горячей линии» с оценкой качества услуг по пятибалльной шкале.

Таблица 1 - Результаты опроса.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Ед. изм. | Результат |
| 1 | Количество потребителей, обратившихся на горячую линию в период проведения опроса | Чел. | 31 630 |
| 2 | Количество потребителей, принявших участие в опросе | Чел. | 10 000 |
| 3 | Средний балл по «Оценке оперативности «горячей линии» | Ед. | 4,7 |
| 4 | Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации» | Ед. | 4,61 |
| 5 | Средний балл по «Компетентности и вежливости диспетчеров «горячей линии» | Ед. | 4,85 |

Таблица 2 - Оценка уровня оперативности работы «горячей линии».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Оценка уровня оперативности работы горячей линии | Количество оценок, ед. | Доля, % |
| 1 | Отлично | 7 380 | 73,8 |
| 2 | Хорошо | 2 230 | 22,3 |
| 3 | Удовлетворительно | 320 | 3,2 |
| 4 | Неудовлетворительно | 30 | 3 |
| 5 | Плохо | 40 | 4 |

Рисунок 1 – Оценка уровня оперативности работы «горячей линии».

Таблица 3 - Оценка полноты и полезности предоставленной информации «горячей линии».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Оценка полноты и полезности предоставленной информации «горячей линии» | Количество оценок, ед. | Доля, % |
| 1 | Отлично | 6 150 | 61,5 |
| 2 | Хорошо | 2 720 | 27,2 |
| 3 | Удовлетворительно | 880 | 8,8 |
| 4 | Неудовлетворительно | 230 | 2,3 |
| 5 | Плохо | 20 | 0,2 |

Оценка полноты и полезности предоставленной информации «горячей линии»

Рисунок 2 – Оценка полноты и полезности предоставленной информации «горячей линии».

Таблица 4 - Оценка компетентности и вежливости диспетчеров «горячей линии».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Оценка компетентности и вежливости диспетчеров «горячей линии» | Количество оценок, ед. | Доля, % |
| 1 | Отлично | 4 730  | 47,3 |
| 2 | Хорошо | 4 740 | 47,4 |
| 3 | Удовлетворительно | 480 | 4,8 |
| 4 | Неудовлетворительно | 50 | 0,5 |
| 5 | Плохо | 0 | 0 |

Рисунок 3 – Оценка компетентности и вежливости диспетчеров «горячей линии».

Более 96 % опрошенных потребителей оценивает работу специалистов центра обработки телефонных вызовов положительно: среднее значение оценки работы каждого специалиста находится в диапазоне 4,61-4,85 и составляет 4,72 (по пятибалльной шкале). Таким образом, работа центра обработки телефонных вызовов заслуживает в основном оценку «хорошо».

**2.1.2. Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания.**

В центре обслуживания клиентов (далее - ЦОК) МУП «Тверьгорэлектро» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявления недостатков проведены письменные опросы потребителей. В период с сентября по декабрь 2019 года опрошено 130 респондентов. По результатам опроса проведен анализ с целью повышения оказания услуг.

Для проведения опроса в центре обслуживания клиентов была разработана анкета из 10 вопросов. Из общего числа респондентов было выявлено, что 76 человек (58%) относятся к первой группе – физические лица, 40 человек (31%) – представляют юридические организации, представителей малого бизнеса (ИП) было опрошено 14 человек (11%).

По определению местожительства респондентов можно выделить два района, с которых чаще всего обращаются жители города – это Заволжский и Центральный районы. Реже обращаются с Московского района. Скорее всего может влиять тот фактор, что жителям этой окрестности удобнее обратиться на прямую в МУП «Тверьгорэлектро».

Исходя из наблюдений специалистов ЦОК, большинство обратившихся – это мужчины.

Рисунок 4 – Местожительство респондентов

1 - Заволжский район (50 чел.)

2 - Московский район (13 чел.)

3 - Пролетарский район (23 чел.)

4 - Центральный район (44 чел.)

Качество поставляемой электроэнергии удовлетворяет практически всех опрошенных. Также все респонденты ответили, что знают, куда обращаться, по какому телефону или в какой офис. Самым частым способом обращения является звонок по телефону об уточнении возникших ситуаций. Только 1% обращался очно.

О качестве и оперативности ответа на обращение положительный ответ выразили все, кроме одного человека. Причина негативного отзыва не уточнялась.

Рисунок 5 – Удовлетворённость обслуживанием предприятия.

В целом работой предприятия основная часть опрошенных отозвалась положительно. Лишь 3 % не удовлетворены. Тех, кто совсем не удовлетворен обслуживанием предприятия, не оказалось вовсе.

**2.1.3. Анкетирование потребителей в сети Интернет.**

Опрос проводился посредством заполнения потребителями интерактивной формы анкеты веб-интерфейса официального сайта МУП «Тверьгорэлектро» по направлению оценки качества обслуживания клиентов. Данная анкета была переработана в конце года и за декабрь 2019 года участие приняло 2 человека. Результаты опроса оказались скорее отрицательными, чем положительными. Один из опрашиваемых полностью не удовлетворён услугами предприятия. Другой опрашиваемый выразил свою неудовлетворённость в услуге по передаче электроэнергии потребителям, но в целом работой предприятия доволен.

**3. Мероприятия, проводимые с целью обеспечения информированности потребителей, повышения качества обслуживания**.

В целях обеспечения информированности потребителей, повышения качества обслуживания МУП «Тверьгорэлектро» проводит ряд различных мероприятий.

На официальном сайте предприятия жители города могут ознакомиться с необходимой информацией в разделе «Потребителям»:

- Территория обслуживания сетевой организации;

- Информация о передаче электроэнергии: общая информация, нормативные документы, тарифы, баланс электрической энергии и мощности, затраты на оплату потерь;

- Информация по технологическому присоединению;

- Коммерческий учет электрической энергии;

- Обслуживание потребителей: офисы обслуживания, заочное обслуживание, интернет – приёмная, нормативные документы, личный кабинет, а также найти ответы на свои вопросы.

Помимо раздела для потребителей, на нашем сайте представлена раскрытая информация о предприятии, указаны вакансии, контакты. Особым разделом является «Передача показаний прибора учета». Здесь потребитель – как физическое лицо, так и юридическое, зарегистрировавшись в личном кабинете могут удобно и быстро передать показания по потребленной электроэнергии в своём доме или офисе.

Помимо всего вышеуказанного, граждане также могут записаться на приём к руководству по всем интересующим вопросам. Приём проводят директор предприятия, главный инженер и заместитель директора. Дни и часы приёма указаны на сайте.