

**ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ»**

**ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРОВЕДЕННОГО ДЛЯ  
ВЫЯВЛЕНИЯ МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ  
НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ООО «КАМЧАТСКАЯ  
ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ»**

Петропавловск-Камчатский  
2023 г.

## Содержание

1. Общие положения .....	3
1.1. Цели анкетирования .....	3
1.2. Методика проведения анкетирования .....	3
2. Результаты проведенного анкетирования по Обществу в целом .....	3
3. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания потребителей услуг по филиалам и в целом по Обществу .....	5
4. Оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по технологическому присоединению .....	5
5. Оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по передаче электрической энергии .....	5
6. Оценка удовлетворенности качеством оказания дополнительных услуг .....	5
7. Резюме .....	6
ПРИЛОЖЕНИЕ:	
Приложение № 1 .....	6

## **1. Общие положения.**

Оценка удовлетворенности потребителей услуг ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» (далее по тексту – Общество) составлена на основании анкетирования потребителей услуг, проведенного за 2023 год путем их телефонного опроса работниками, ответственными за функционирование «диспетчерской» Общества.

Оценка проводилась по четырем категориям и четырнадцати характеристикам (приложение № 1);

Всего по Обществу было опрошено 69 респондентов.

Общий индекс удовлетворенности потребителей услуг в Обществе составил 99 %.

По каждому вопросу потребителям была дана возможность оценить степень их удовлетворенности по пятибалльной шкале, где оценка в 5 баллов – означает полную удовлетворенность, а 1 – полную неудовлетворенность качеством обслуживания и предоставленной Обществом услугой.

### **1.1. Цели анкетирования**

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей системой обслуживания в целом, а также следующими видами услуг в частности:

- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- передача электрической энергии;
- оказание дополнительных услуг.

### **1.2. Методика проведения анкетирования**

Для сравнительного анализа и формирования показателей по различным вопросам, связанным с организацией и функционированием системы обслуживания потребителей услуг, был проведен опрос потребителей, которым задавались вопросы из анкеты с предложением оценить уровень удовлетворенности.

Анкетирование проводилось среди потребителей, которые пользовались в 2023 году основными услугами, а также обращались за консультацией в Общество.

## **2. Результаты проведенного анкетирования по Обществу**

При проведении анкетирования потребителей услуг Общества результаты ответов на вопросы анкеты оценивались по пятибалльной шкале, оценка 5 означает полную удовлетворенность, а оценка 1 полную неудовлетворенность.

Результаты проведенного исследования показали, что качество предоставляемого сервиса по филиалам Общества можно разделить на 3 группы:

- средний уровень удовлетворенности;
- выше среднего уровня удовлетворенности;
- высокий уровень удовлетворенности.

В целом по Обществу по всем 4 категориям, по которым проводился опрос, средняя оценка составила 4,99 балла.

### **Результаты проведенного анкетирования по Обществу в целом.**

Осредненные значения результатов проведенного анкетирования по каждой из четырнадцати характеристик приведены в таблице № 1.

## Осредненные значения результатов опроса

№ п/п	Наименование параметра	Среднее значение (балл)
<b>Клиентское обслуживание</b>		
1	Качество предоставленных консультаций (достоверность, полнота сведений, аргументированность (наличие ссылок на нормы права))	5
2	Доброжелательность персонала	5
3	Доступность решения возникшего вопроса по телефону «горячей линии»	5
4	Работа личного кабинета на сайте ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» (оперативность получения необходимых сведений)	5
5	Информативность сайта ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» (возможность найти необходимую информацию самостоятельно)	4,99
6	Возможность организации встречи с руководством структурных подразделений филиала для решения возникших вопросов	5
7	Реакция ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» на жалобы (степень удовлетворенности ответами)	5
<b>Технологическое присоединение</b>		
8	Качество предоставляемых услуг (соблюдение сроков исполнения обязательств при оказании услуги по технологическому присоединению)	5
9	Степень удовлетворенности деятельностью сотрудников ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» при осуществлении процедуры технологического присоединения	5
10	Доступность информации об этапе рассмотрения заявки на оказание услуги по технологическому присоединению	5
<b>Передача электрической энергии</b>		
11	Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (качество электрической энергии (уровень напряжения, частота отключений))	4,98
12	Оперативность реагирования работников ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» при устранении возникших чрезвычайных ситуаций / аварий	5
<b>Оказание дополнительных услуг</b>		
13	Степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по вопросам учёта электрической энергии (установка, замена приборов учёта электрической энергии и пр.)	5
14	Оперативность оказания ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» дополнительных услуг	4,99

### **3. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания потребителей услуг по Обществу.**

В ходе проведенного анкетирования потребителям услуг было предложено оценить услугу клиентского обслуживания по семи характеристикам:

- Качество предоставленных консультаций (достоверность, полнота сведений, аргументированность (наличие ссылок на нормы права));
- Доброжелательность персонала;
- Доступность решения возникшего вопроса по телефону «горячей линии»;
- Работа личного кабинета на сайте Общества (оперативность получения необходимых сведений);
- Информативность сайта Общества (возможность найти необходимую информацию самостоятельно);
- Возможность организации встречи с руководством структурных подразделений филиала для решения возникших вопросов;
- Реакция Общества на жалобы (степень удовлетворенности ответами).

В целом по Обществу по всем семи характеристикам категории «Клиентское обслуживание», по которым проводился опрос, средняя оценка составила 4,99 балла.

### **4. Оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по технологическому присоединению.**

В ходе проведенного анкетирования потребителям услуг было предложено оценить услугу технологического присоединения по трем характеристикам:

- Качество предоставляемых услуг (соблюдение сроков исполнения обязательств при оказании услуги по технологическому присоединению);
- Степень удовлетворенности деятельностью сотрудников Общества при осуществлении процедуры технологического присоединения;
- Доступность информации об этапах рассмотрения заявки на оказание услуги по технологическому присоединению.

В целом по Обществу по всем характеристикам категории «Технологическое присоединение», по которым проводился опрос, средняя оценка составила 5 баллов.

### **5. Оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по передаче электрической энергии.**

В ходе проведенного анкетирования потребителям услуг было предложено оценить услугу по передаче электрической энергии по трем характеристикам:

- Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (качество электрической энергии (уровень напряжения, частота отключений));
- Продолжительность отключений электроэнергии;
- Оперативность реагирования работников Общества при устранении возникших чрезвычайных ситуаций / аварий.

В целом по Обществу по всем трем характеристикам категории «Передача электрической энергии», по которым проводился опрос, средняя оценка составила 4,99 балла.

### **6. Оценка удовлетворенности качеством оказания дополнительных услуг.**

В ходе проведенного анкетирования потребителям услуг было предложено оценить качество оказания дополнительных услуг по двум характеристикам:

- Степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по вопросам учёта электрической энергии (установка, замена приборов учёта электрической энергии и пр.);
- Оперативность оказания Обществом дополнительных услуг.

В целом по Обществу, по двум характеристикам категории «Оказание дополнительных услуг», по которым проводился опрос, средняя оценка составила 4,99 балла.

### 7. Резюме.

В ходе анализа проведенного анкетирования было выявлено следующее.

Максимальные показатели удовлетворенности потребителей системой обслуживания и оказываемыми услугами в целом были зафиксированы по вопросам:

- Доброжелательность персонала;
- Степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по вопросам учёта электрической энергии (установка, замена приборов учёта электрической энергии и пр.);

Выше среднего показатели удовлетворённости были отмечены при оценке следующих параметров:

- Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (качество электрической энергии (уровень напряжения, частота отключений);
- Информативность сайта Общества (возможность найти необходимую информацию самостоятельно).
- Оперативность оказания Обществом дополнительных услуг.

В 2023 году уровень удовлетворенности качеством обслуживания и качеством предоставляемых услуг составляет 4,99.

В качестве области изменений, которые могут повлиять на улучшение системы обслуживания, потребители услуг видят:

1. В уменьшении сроков выполнения мероприятий по осуществлению технологического присоединения к электрическим сетям;
2. В обновлении электросетевого оборудования в целях качественного и безаварийного электроснабжения потребителей;
3. В развитии заочных и интерактивных каналов связи с целью минимизации сроков доставки документов и количества визитов в Общество.

Приложение № 1

### АНКЕТА

для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания потребителей  
ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ»

Статус потребителя:

- Физическое лицо     Юридическое лицо     Индивидуальный предприниматель

ФИО:	
Наименование организации, ИНН (заполняется Юр.л.):	
Предпочтительный способ связи (тел./E-mail/почт.адрес):	

Какой из каналов взаимодействия с территориальной сетевой организацией для Вас предпочтительнее?

- Очная форма (Центр обслуживания потребителей)
- Единая «горячая линия»
- Интерактивная форма (личный кабинет на сайте <https://kek41.ru>, интернет приемная)
- Посредством почтовых сервисов
- E-mail ([oookec41@yandex.ru](mailto:oookec41@yandex.ru))

Поставьте оценку на перечисленные ниже вопросы, где 1 – плохо, 2 - скорее плохо, 3-удовлетворительно, 4 - хорошо, 5 – отлично.

### I. Клиентское обслуживание

1. Качество предоставленных консультаций (достоверность, полнота сведений, аргументированность (наличие ссылок на нормы права))

1       2       3       4       5

2. Доброжелательность персонала

1       2       3       4       5

3. Доступность решения возникшего вопроса по телефону «горячей линии»

1       2       3       4       5

4. Работа личного кабинета на сайте ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» (оперативность получения необходимых сведений)

1       2       3       4       5

5. Информативность сайта ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» (возможность найти необходимую информацию самостоятельно)

1       2       3       4       5

6. Возможность организации встречи с руководством структурных подразделений филиала для решения возникших вопросов

1       2       3       4       5

7. Реакция ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» на жалобы (степень удовлетворенности ответами)

1       2       3       4       5

### II. Технологическое присоединение

8. Качество предоставляемых услуг (соблюдение сроков исполнения обязательств при оказании услуги по технологическому присоединению)

1       2       3       4       5

9. Степень удовлетворенности деятельностью сотрудников ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» при осуществлении процедуры технологического присоединения

1       2       3       4       5

10. Доступность информации об этапе рассмотрения заявки на оказание услуги по технологическому присоединению

1       2       3       4       5

### III. Передача электроэнергии

11. Качество предоставляемых услуг по передаче электрической энергии (качество электрической энергии (уровень напряжения, частота отключений))

1       2       3       4       5

12. Оперативность реагирования работников ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» при устранении возникших чрезвычайных ситуаций / аварий

1       2       3       4       5

IV. Оказание дополнительных услуг

13. Степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг по вопросам учёта электрической энергии (установка, замена приборов учёта электрической энергии и пр.)

1       2       3       4       5

14. Оперативность оказания ООО «КАМЧАТСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» дополнительных услуг

1       2       3       4       5

V. Ваши пожелания

15. Что, на Ваш взгляд, необходимо изменить, чтобы повысить качество обслуживания потребителей? (Ваше мнение очень важно для нас)