

ОТЧЕТ*

об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания

ЗАО «НРЭС» в 2014 году.

В целевом опросе, который проводился ЗАО «НРЭС» в течение 2014 года для изучения мнения потребителей о качестве оказываемых услуг и обслуживания, участвовало 56 человека. 55,36% участников целевого опроса (31 человек) подали анкеты через офис обслуживания потребителей, 0% (0 человек) - посредством официального сайта предприятия в сети Интернет.

Вид услуги и вопросы, по которым обращались участники целевого опроса в ЗАО «НРЭС»	Количество услуг, вопросов	В процентах
Всего участников целевого опроса	56	100,00%
Осуществление технологического присоединения	31	55,36%
Оказание услуг по передаче электроэнергии		0,00%
Организация учета электрической энергии		0,00%
Организация обслуживания потребителей		0,00%
Жалоба		0,00%
Консультация/справочная информация	24	42,86%
Несоответствие качества электроэнергии техническим регламентам	0	0,00%
Перерывы в передаче электроэнергии, прекращение или ограничение режима передачи	1	1,79%

Участники целевого опроса 56 раза обращались в ЗАО «НРЭС»:

Способ обращения	Количество обращений	В процентах
Лично в офис обслуживания	31	55,36%
По телефону в офис обслуживания	20	35,71%
По телефону «Горячая линия по вопросам электроснабжения»		0,00%
Через официальный сайт в сети Интернет	0	0,00%
Письменное обращение	5	8,93%
		100,00%

Оценка достоверности, полноты и доступности предоставленной информации	Количество оценок	В процентах
Отлично	35	62,50%
Хорошо	18	32,14%
Удовлетворительно	3	5,36%
Неудовлетворительно		0,00%
Плохо	0	0,00%
		100,00%

Оценка работы специалистов ЗАО «НРЭС»	Количество оценок	В процентах
Отлично	35	62,50%
Хорошо	19	33,93%
Удовлетворительно	2	3,57%
Неудовлетворительно		0,00%
Плохо	0	0,00%
		100,00%

55% участников целевого опроса (31 человек) лично посетили офис обслуживания потребителей и оценили уровень комфорта, а также условия, в которых ведется очное обслуживание:

Оценка уровня комфорта и условий при обслуживании в офисе	Количество оценок	В процентах
Отлично	27	87,10%
Хорошо	4	12,90%
Удовлетворительно	0	0,00%
Неудовлетворительно	0	0,00%
Плохо	0	0,00%
		100,00%

Время, затраченное потребителем на ожидание в очереди и обслуживание при личном посещении офиса	Количество потребителей	В процентах
Менее 15 минут	30	96,77%
От 15 до 30 минут	1	3,23%
Более 30 минут	0	0,00%
		100,00%

36% участников целевого опроса (20 человек) обращались в офис обслуживания потребителей по телефону:

Время, ожидания ответа по телефону офиса обслуживания потребителей с момента соединения до момента ответа специалиста	Количество обращений по телефону	В процентах
Менее 2 минут	17	85,00%
От 2 до 5 минут	3	15,00%
Более 5 минут	0	0,00%
		100,00%

Продолжительность телефонного разговора потребителя со специалистом офиса обслуживания ЗАО «НРЭС»	Количество телефонных разговоров	В процентах
Менее 2 минут	8	40,00%
От 2 до 5 минут	4	20,00%
Более 5 минут	2	10,00%
		70,00%

0% участников целевого опроса (0 человек) обращались через официальный сайт:

Потребитель получил ответ на обращение в форме электронного документа через официальный сайт в следующие сроки	Количество ответов	В процентах
В течение 1 рабочего дня	0	0%
В течение 15 дней	0	0%
В течение 30 дней	0	0%
Более 30 дней	0	0%

9% участников целевого опроса (5 человек) обращались в письменном виде:

Потребитель получил ответ на письменное обращение в следующие сроки	Количество ответов	В процентах
В течение 15 дней	5	100,00%
От 15 до 30 дней	0	0,00%
Более 30 дней	0	0,00%

* В соответствии с требованиями «Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» ежегодный отчет публикуется на официальном сайте ЗАО «НРЭС».