

ОТЧЕТ*

об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания

ЗАО «НРЭС» в 2016 году.

В целевом опросе, который проводился ЗАО «НРЭС» в течение 2016 года для изучения мнения потребителей о качестве оказываемых услуг и обслуживания, участвовало 42 человека. 52% участников целевого опроса (22 человека) 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	42	100,00%
Осуществление технологического присоединения	22	52,38%
Оказание услуг по передаче электроэнергии		0,00%
Организация учета электрической энергии		0,00%
Организация обслуживания потребителей		0,00%
Жалоба		0,00%
Консультация/справочная информация	14	33,33%
Несоответствие качества электроэнергии техническим регламентам	0	0,00%
Перерывы в передаче электроэнергии, прекращение или ограничение режима передачи	6	14,29%

Участники целевого опроса 42 раза обращались в ЗАО «НРЭС»:

Способ обращения	Количество обращений	В процентах
Лично в офис обслуживания	22	52,38%
По телефону в офис обслуживания	17	40,48%
По телефону «Горячая линия по вопросам электроснабжения»		0,00%
Через официальный сайт в сети Интернет	0	0,00%
Письменное обращение	3	7,14%
		100,00%

Оценка достоверности, полноты и доступности предоставленной информации	Количество оценок	В процентах
Отлично	32	76,19%
Хорошо	8	19,05%
Удовлетворительно	2	4,76%
Неудовлетворительно		0,00%
Плохо	0	0,00%
		100,00%

Оценка работы специалистов ЗАО «НРЭС»	Количество оценок	В процентах
Отлично	32	76,19%
Хорошо	8	19,05%
Удовлетворительно	2	4,76%
Неудовлетворительно		0,00%
Плохо	0	0,00%
		100,00%

52% участников целевого опроса (22 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	18	81,82%
Хорошо	4	18,18%
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	15	68,18%
От 15 до 30 минут	7	31,82%
Более 30 минут	0	0,00%
		100,00%

40% участников целевого опроса (17 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	14	82,35%
От 2 до 5 минут	3	17,65%
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	3	17,65%
От 2 до 5 минут	10	58,82%
Более 5 минут	4	23,53%
		100,00%

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	3	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».