**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](mailto: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 в сети Интернет.**

Опрос проводился посредством заполнения потребителями интерактивной формы анкеты веб-интерфейса официального сайта МУП «Тверьгорэлектро» по направлению оценки качества обслуживания клиентов. Данный вид опроса на сайте появился в начале декабря 2019 года, и 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.

**2.1.2. Анкетирование потребителей по телефону.**

Анкетирование потребителей по телефону проводилось операторами связи центра обработки телефонных вызовов горячей линии в IV квартале 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. | 6381 |
| 2 | Количество потребителей, принявших участие в опросе | Чел. | 1000 |
| 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 | 738 | 73,8 |
| 2 | Хорошо | 223 | 22,3 |
| 3 | Удовлетворительно | 32 | 3,2 |
| 4 | Неудовлетворительно | 3 | 3 |
| 5 | Плохо | 4 | 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 | 615 | 61,5 |
| 2 | Хорошо | 272 | 27,2 |
| 3 | Удовлетворительно | 88 | 8,8 |
| 4 | Неудовлетворительно | 23 | 2,3 |
| 5 | Плохо | 2 | 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 | 473 | 47,3 |
| 2 | Хорошо | 474 | 47,4 |
| 3 | Удовлетворительно | 48 | 4,8 |
| 4 | Неудовлетворительно | 5 | 0,5 |
| 5 | Плохо | 0 | 0 |

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».

**2.1.3. 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.

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

На официальном сайте МУП «Тверьгорэлектро» потребители могу ознакомиться с различной информацией.