

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

В целях повышения качества и доступности предоставления потребителям услуг и в соответствии с приказом Министерства энергетики РФ «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» от 15.04.2014 №186 проведен опрос мнения потребителей о качестве обслуживания.

Опрос мнения потребителей услуг проводится путем письменного опроса (анкетирования). Форма Анкеты размещена на официальном сайте ПАО «Аэропорт Кольцово» в разделе «Обслуживание потребителей» <http://svx.aero/partners/electro/customer/>.

По факту выявленных замечаний руководство филиала принимает соответствующие меры по устранению замечаний, в т.ч. проводит встречи с потребителями.

В 2019г. в опросе приняло участие 10 потребителей из 18.

Результаты анализа анкет удовлетворенности потребителей за оказанные услуги за 2019г. приведены в Таблице 1.

Таблица 1

Сводный анализ оценки удовлетворенности потребителей ПАО «Аэропорт Кольцово» качеством обслуживания за 2019г.

Критерий оценки	Средняя оценка
Организация обслуживания клиентов: <ul style="list-style-type: none"> – Удобство способа подачи заявки на оказание услуги – Часы работы компании – Компетентность/ грамотность сотрудников, принимающих заявку – Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.) – Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки – Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие/ отсутствие платежного терминала, кассы) – Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям – Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов 	4,6
Технологическое присоединение: <ul style="list-style-type: none"> – Сроки подготовки оферты/ проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней) – Стоимость услуги технологического присоединения (в соответствии с приказом Управления по государственному регулированию тарифов области) – Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет) – Качество выполнения работ по договору 	4,6
Передача электроэнергии: <ul style="list-style-type: none"> – Частота отключений электроэнергии – Продолжительность отключений электроэнергии – Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения – Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций/аварий 	4,9
Дополнительные услуги: <ul style="list-style-type: none"> – Сроки обработки заявки и подготовки оферты/ проекта договора – Стоимость выполнения работ по договору на услугу – Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации – Качество выполнения работ по договору – Опрятность сотрудников компании при выполнении работ – Культура общения сотрудников при выполнении работ 	4,7

*- Оценка по 5-бальной шкале: 1-минимальная оценка, 4-максимальная оценка

По итогам проведенного опроса можно сделать вывод о высоком уровне и качестве предоставляемых услуг.