

Отчет
об итогах изучения мнения потребителей о качестве
обслуживания ОАО «ОЭЗ ППТ «Липецк»
по электросетевой деятельности
в 2016 году

1. Общие положения

ОАО «ОЭЗ ППТ «Липецк» (далее - Организация) является Управляющей компанией особой экономической зоны промышленно-производственного типа «Липецк».

Организация осуществляет регулируемые виды деятельности в области электроснабжения, газоснабжения, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, в том числе по передаче электрической энергии (мощности) и технологическому присоединению к электрическим сетям (далее – электросетевая деятельность).

Потребителями услуг ОАО «ОЭЗ ППТ «Липецк» являются промышленные предприятия и организации, осуществляющие строительство на данной территории.

2. Цель изучения мнения

Мнение потребителей об электросетевой деятельности Организации является ценным источником информации о качестве обслуживания.

3. Способы изучения мнения

Изучение мнения потребителей осуществлялось путем анкетирования работниками Организации потребителей при личном общении, а также с применением электронной почты и сайта общества.

4. Результаты по полученной информации.

Оценка электросетевой деятельности Организации осуществлялась по пятибалльной шкале. В результате опроса были получены анкетные данные от 46% потребителей.

4.1. Организация обслуживания клиентов

В ходе анкетирования потребителям были заданы следующие вопросы:

- Удобство обращения в организацию по интересующим вопросам;
- Часы работы организации;
- Время ожидания сотрудника организации;
- Полнота и доступность полученной информации при обращении;
- Обратились бы Вы еще в организацию.

По результатам анализа полученных в категории «качества обслуживания клиентов» среднее значение оценки составило 4,5 баллов.

4.2. Передача электрической энергии

- В ходе анкетирования потребителям были заданы следующие вопросы:
- Частота отключений электрической энергии;
 - Оперативность устранения аварий работниками организации.

По результатам анализа полученных в категории «передача электрической энергии» среднее значение оценки составило 4,7 баллов.

4.3. Технологическое присоединение к электрическим сетям

- В ходе анкетирования потребителям были заданы следующие вопросы:
- Пользовались ли Вы услугами технологического присоединения в 2016 году;
 - Сроки подготовки договора об осуществлении технологического присоединения;
 - Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации;
 - Общее впечатление от взаимодействия с организацией по технологическому присоединению.

По результатам анализа полученных в категории «технологическое присоединение к электрическим сетям» среднее значение оценки составило 4,6 баллов.

4.4. Дополнительные услуги

- В ходе анкетирования потребителям были заданы следующие вопросы:
- Какими дополнительными услугами Вы пользовались?
 1. Техническое обслуживание и ремонт электрооборудования;
 2. Измерения и испытания электрооборудования, электрозащитных средств;
 - Качество оказанных услуг.

По результатам анализа полученных в категории «дополнительные услуги» среднее значение оценки составило 4,9 баллов.

5. Итоги

Проведенный опрос показал, что в целом потребители удовлетворены качеством обслуживания в электросетевой деятельности ОАО «ОЭЗ ППТ «Липецк».