

## Анализ удовлетворенности потребителей услуг по передаче электрической энергии за 1 квартал 2014 года (помесячно)

Данный анализ произведен на основе «Методики оценки удовлетворенности потребителей услуги по передаче электрической энергии», утвержденной главным инженером ООО «Газпром переработка» (далее по тексту - Методика), дата введения 01.04.2013 г., при разработке которой использована методология расчёта Индекса удовлетворенности потребителей.

Определение индекса удовлетворенности потребителей услуги по передаче электрической энергии проводится на основании результатов анкетирования ОАО «Тюменская энергосбытовая компания» (далее по тексту - Контрагент). Форма анкеты приведена в Методике.

В 1 квартале 2014 году анкетирование проводилось ежемесячно. На основании оценок за критерии приведенные в анкетах произведен расчёт Индекса удовлетворенности  $I_y$ , который рассчитывается по следующей формуле:

$$I_y = I_k * f_1 + I_{rp} * f_2 + I_{всп} * f_3,$$

где:  $I_k$  - индекс качества оказываемой услуги;

$f_1$  - степень влияния индекса качества на индекс удовлетворенности,  $const = 0,4$ ;

$I_{rp}$  - индекс качества работы с потребителем услуги;

$f_2$  - степень влияния индекса качества работы с потребителем услуги на индекс удовлетворенности,  $const = 0,4$ ;

$I_{всп}$  - индекс вспомогательных общих критериев;

$f_3$  - степень влияния индекса вспомогательных общих критериев на индекс удовлетворенности,  $const = 0,2$ ;

$I_k$  - индекс качества оказываемой услуги рассчитывается исходя из оценок, предоставленных в анкете, по следующей формуле:

$$I_k = (a/4)*0,8 + (b/4)*0,2,$$

где:  $a$  и  $b$  - соответствующие оценки за критерии 1.1 и 1.2 соответственно.

$I_{rp}$  - индекс качества работы с потребителем рассчитывается исходя из оценок, предоставленных в анкете, по следующей формуле:

$$I_{rp} = (a/4)*0,8 + (b/4)*0,2,$$

где:  $a$  и  $b$  - соответствующие оценки за критерии 2.1 и 2.2 соответственно.

$I_{всп}$  - индекс вспомогательных общих критериев рассчитывается исходя из оценок, предоставленных в анкете, по следующей формуле:

$$I_{всп} = (a/4) * 0,5 + (b/4) * 0,5$$

где:  $a$  и  $b$  – соответствующие оценки за критерии 3.1 и 3.2 соответственно.

Согласно используемой методики расчёта, значение индекса удовлетворенности может колебаться от значения 0,25 – что соответствует неудовлетворенности потребителя оказанными услугами по передаче электрической энергии; до значения 1,0 – что соответствует абсолютной удовлетворенности потребителя оказанием услуг по передаче электрической энергии.

**Индекс удовлетворенности  $I_y$  за январь месяц 2014 г. составил  $I_y = 0,75$  :**

$$I_y = I_k * f_1 + I_{рп} * f_2 + I_{всп} * f_3,$$

$$I_k = (3/4) * 0,8 + (3/4) * 0,2 = 0,75$$

$$I_{рп} = (3/4) * 0,8 + (3/4) * 0,2 = 0,75$$

$$I_{всп} = (3/4) * 0,5 + (3/4) * 0,5 = 0,75$$

$$I_y = 0,75 * 0,4 + 0,75 * 0,4 + 0,75 * 0,2 = 0,75$$

**$I_y = 0,75$  за январь 2014 лежит в пределах  $0,25 \leq 0,75 \leq 1,0$  . Что соответствует удовлетворенности потребителя качеством предоставляемых услуг.**

**Индекс удовлетворенности  $I_y$  за февраль месяц 2014 г. составил  $I_y = 0,775$  :**

$$I_y = I_k * f_1 + I_{рп} * f_2 + I_{всп} * f_3,$$

$$I_k = (3/4) * 0,8 + (3/4) * 0,2 = 0,75$$

$$I_{рп} = (3/4) * 0,8 + (3/4) * 0,2 = 0,75$$

$$I_{всп} = (3/4) * 0,5 + (4/4) * 0,5 = 0,875$$

$$I_y = 0,75 * 0,4 + 0,75 * 0,4 + 0,875 * 0,2 = 0,775$$

**$I_y = 0,775$  за февраль 2014 лежит в пределах  $0,25 \leq 0,775 \leq 1,0$  . Что соответствует удовлетворенности потребителя качеством предоставляемых услуг.**

**Индекс удовлетворенности  $I_y$  за май месяц 2014 г. составил  $I_y = 0,775$  :**

$$I_y = I_k * f_1 + I_{рп} * f_2 + I_{всп} * f_3,$$

$$I_k = (3/4) * 0,8 + (3/4) * 0,2 = 0,75$$

$$I_{рп} = (3/4) * 0,8 + (3/4) * 0,2 = 0,75$$

$$I_{всп} = (3/4) * 0,5 + (4/4) * 0,5 = 0,875$$

$$I_y = 0,75 * 0,4 + 0,75 * 0,4 + 0,875 * 0,2 = 0,775$$

**$I_y = 0,775$  за март 2014 лежит в пределах  $0,25 \leq 0,775 \leq 1,0$  . Что соответствует удовлетворенности потребителя качеством предоставляемых услуг.**

К данному анализу прилагаются скан-копии следующих документов:

1. Методика оценки удовлетворенности потребителей услуги по передаче электрической энергии. ОГЭ-23/01-2013.
2. Анкеты оценки удовлетворенности потребителя услуги по передаче электрической энергии (контрагента) за январь, февраль, март 2014 года.

**Заместитель главного энергетика**

**Сургутского ЗСК ООО «Газпром переработка**



**М.К. Ризничук**

УТВЕРЖДАЮ

Главный инженер –

Первый заместитель

Генерального директора

ООО «Газпром переработка»

 И.П. Афанасьев

Редакция: 1

Дата введения: 01.04.2013

Всего страниц: 8

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ГАЗПРОМ ПЕРЕРАБОТКА»

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ ПО  
ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

ОГЭ-23/01-2013

2013

## Содержание

1	Область применения.....	3
2	Задачи.....	3
3	Руководящие принципы в работе с потребителями.....	4
4	Расчёт индекса удовлетворённости.....	4
5	Приложение А (обязательное) Форма Анкеты оценки удовлетворённости потребителя услуги по передаче электрической энергии.....	5
6	Лист регистрации изменений.....	6

## **1 Область применения**

1.1 Настоящая Методика оценки удовлетворённости потребителей услуги по передаче электрической энергии (далее по тексту – Методика) разработана для поддержания и улучшения эффективности и результативности процесса урегулирования спорных вопросов, связанных с деятельностью Общества в части предоставления услуги по передаче электрической энергии.

1.2 В качестве базового подхода при разработке Методики использована методология расчета Индекса удовлетворенности потребителей. Определение индекса удовлетворенности потребителей услуги по передаче электрической энергии проводится на основании результатов анкетирования контрагентов. Потребители будут оценивать удовлетворенность услугой по передаче электрической энергии по набору следующих критериев:

- степень качества услуги по передаче электрической энергии и своевременность их оказания (соответствие качества передаваемой электрической энергии ГОСТ 13109-97, соблюдение графика плановых отключений, безаварийность электроснабжения, оперативность восстановления электроснабжения при внеплановых отключениях);
- оперативность рассмотрения замечаний и претензий по качеству и срокам оказания услуги (своевременность информирования о плановых отключениях, связь с энергетическими службами Общества в рабочем режиме, полнота и достоверность информации о технологических нарушениях, работа с жалобами, обращениями);
- компетентность персонала Общества (профессионализм аварийных служб, компетентность при оформлении техдокументации, выполнение условий договора, доступность руководства для решения текущих вопросов);

1.3 Методика оценки удовлетворенности потребителей качеством услуги позволит Обществу разработать меры по повышению качества оказания услуги по передаче электрической энергии, ее стабильности, удобства и доступности обслуживания потребителей, а также строгого соблюдения нормативных документов.

## **2 Задачи**

2.1 Отдел главного энергетика Общества ставит перед собой приоритетные задачи в части предоставления услуги по передаче электрической энергии:

- обеспечение показателей качества электрической энергии в соответствии с ГОСТ 13109-97;
- обеспечение высокого уровня надежности и бесперебойности электроснабжения потребителей;

- обеспечение эффективной эксплуатации оборудования;
- обеспечение высокого уровня электробезопасности при эксплуатации оборудования.

2.2 Поддерживать оборудование систем электроснабжения в технически исправном состоянии, за счет своевременного выполнения технического обслуживания, проведения технического диагностирования, капитального и текущего ремонтов, профилактической наладки.

2.3 Эксплуатировать системы электроснабжения высококвалифицированным персоналом филиалов Общества, в соответствии с действующей государственной и отраслевой нормативно-технической документацией.

### 3 Руководящие принципы в урегулировании спорных вопросов с потребителями

3.1 В основе эффективного и результативного урегулирования спорных вопросов с потребителями услуги по передаче электрической энергии необходимо руководствоваться следующими принципами:

- участие в урегулировании спорных вопросов должно быть добровольным и основано на полном понимании процесса, информировании о нём и его возможных результатах;
- процесс урегулирования спорных вопросов должен быть доступным для обнаружения и использования, а метод урегулирования спорных вопросов, предлагаемый сторонами-участниками спора, и все возможные виды компенсаций истцу должны соответствовать предмету спора;
- спорные вопросы должны быть урегулированы в минимально короткие сроки, с учётом предмета спора (замечания и претензии);

3.2 Процесс урегулирования спорных вопросов должен осуществляться в соответствии с действующим законодательством РФ и условиями договора с потребителем услуги по передаче электрической энергии.

### 4 Расчёт индекса удовлетворённости

Индекс удовлетворенности  $I_y$  рассчитывается по следующей формуле:

$$I_y = I_k * f_1 + I_{рп} * f_2 + I_{всп} * f_3 \quad (1)$$

где:  $I_k$  - индекс качества оказываемой услуги;

$f_1$  - степень влияния индекса качества на индекс удовлетворенности, const=0,4;

$I_{рп}$  - индекс качества работы с потребителем услуги;

$f_2$  - степень влияния индекса качества работы с потребителем услуги на индекс удовлетворенности, const=0,4;

$I_{всп}$  - индекс вспомогательных общих критериев;

$f_3$  - степень влияния индекса вспомогательных общих критериев на индекс удовлетворенности, const=0,2.

$I_k$  - индекс качества оказываемых услуг рассчитывается исходя из оценок, предоставленных в анкете, по следующей формуле:

$$I_k = (a/4)*0,8+(b/4)*0,2 \quad (2)$$

где а и b – соответствующие оценки из анкеты за критерии 1.1 и 1.2 соответственно.

$I_{рп}$  - индекс качества работы с потребителем рассчитывается исходя из оценок, предоставленных в анкете, по следующей формуле:

$$I_{рп} = (a/4)*0,8+(b/4)*0,2 \quad (3)$$

где а и b – соответствующие оценки из анкеты за критерии 2.1 и 2.2 соответственно.

$I_{всп}$  - индекс вспомогательных общих критериев рассчитывается исходя из оценок, предоставленных в анкете, по следующей формуле:

$$I_{всп} = (a/4)*0,5+(b/4)*0,5 \quad (4)$$

где а и b – соответствующие оценки из анкеты за критерии 3.1 и 3.2 соответственно.

Исходя из представленной методики расчета, значение индекса удовлетворенности может колебаться от значения 0,25 – что соответствует не удовлетворенности потребителя оказанием услуги по передаче электрической энергии; до значения 1,0 – что соответствует абсолютной удовлетворенности потребителя оказанием услуги по передаче электрической энергии.

На основании полученных значений индекса удовлетворенности проводится анализ качества оказанных услуг и разрабатывается план мероприятий по повышению удовлетворённости потребителя услуги по передаче электрической энергии.

Руководитель разработки

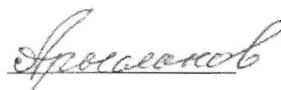
Главный энергетик – начальник отдела



В.Ю. Протасов

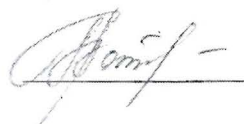
Ответственный исполнитель

Ведущий инженер



Ю.А. Арысланов

Инженер II категории



Г.М. Бражникова



**Приложение А**  
**(обязательное)**

**Форма Анкеты оценки удовлетворенности потребителя услуги по передаче электрической энергии**

Договор № \_\_\_\_\_  
Предмет договора \_\_\_\_\_

Анкета заполнил:

Должность \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Рассмотрите, пожалуйста, опыт сотрудничества с ООО «Газпром переработка» и оцените по четырехбалльной шкале степень Вашей удовлетворенности по каждому приведенному критерию. Отметьте цифру, соответствующую степени Вашей удовлетворенности:

- 1 - не удовлетворен,  
2 – частично удовлетворен;  
3 - удовлетворен;  
4 - абсолютно удовлетворен.

Если по каким-либо причинам Вы не можете дать оценку по какому-то из приведенных критериев, отметьте его номер и в поле «Примечание» внизу анкеты укажите причину.

№ п/п	Критерии	Баллы			
		1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Качество оказываемых услуг</b>				
1.1	Степень качества услуги по передаче электрической энергии				
1.2	Оперативность рассмотрения сетевой компанией Ваших замечаний и претензий по качеству услуги по передаче электрической энергии				
<b>2</b>	<b>Качество работы с потребителем услуг</b>				
2.1	Выполнение сетевой организацией условий договора				
2.2	Качество обратной связи при выполнении совместных работ				
<b>3</b>	<b>Вспомогательные общие критерии</b>				
3.1	Доступность для Вас информации об услугах ООО «Газпром переработка»				
	Указать источник				
3.3	Рекомендовали бы Вы другим потребителям наше предприятие в качестве поставщика услуги по передаче Э/Э?				
<b>Укажите важные для Вас критерии удовлетворенности, не вошедшие в приведенный выше список, и дайте им оценку:</b>					

		1	2	3	4

**Примечание.**

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы не смогли дать оценку по какому-либо из критериев, а также причины снижения оценки.

**Ваши предложения по улучшению работы сетевой компании с потребителями услуги**



## Анкета оценки удовлетворенности потребителя услуги по передаче электрической энергии

Договор № S23-000313/У-900/3 от 23 октября 2012

Предмет договора Услуги по передаче электроэнергии

Анкету заполнил:

Должность инженер 1 кат. гос. отдела Сургутского МРЭ ОАО "ТЭК"

ФИО Тимофеев Игорь Александрович

Подпись *Игорь* Дата 30.01.2014г.

Телефон (3462) 777 777 доб. 19101

E-mail Poltorakova@energosalcs.ru

Рассмотрите, пожалуйста, опыт сотрудничества с ООО «Газпром переработка» и оцените по четырехбалльной шкале степень Вашей удовлетворенности по каждому приведенному критерию.

Отметьте цифру, соответствующую степени Вашей удовлетворенности:

- 1 - не удовлетворен,
- 2 - частично удовлетворен;
- 3 - удовлетворен;
- 4 - абсолютно удовлетворен.

Если по каким-либо причинам Вы не можете дать оценку по какому-то из приведенных критериев, отметьте его номер и в поле «Примечание» внизу анкеты укажите причину.

№ п/п	Критерии	Баллы			
		1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Качество оказываемых услуг</b>				
1.1	Степень качества услуги по передаче электрической энергии			✓	
1.2	Оперативность рассмотрения сетевой компанией Ваших замечаний и претензий по качеству услуги по передаче электрической энергии			✓	
<b>2</b>	<b>Качество работы с потребителем услуг</b>				
2.1	Выполнение сетевой организацией условий договора			✓	
2.2	Качество обратной связи при выполнении совместных работ			✓	
<b>3</b>	<b>Вспомогательные общие критерии</b>				
3.1	Доступность для Вас информации об услугах ООО «Газпром переработка»			✓	
	Указать источник	<i>от Потребителей</i>			
3.3	Рекомендовали бы Вы другим потребителям наше предприятие в качестве поставщика услуги по передаче Э/Э?			✓	
<b>Укажите важные для Вас критерии удовлетворенности, не вошедшие в приведенный выше список, и дайте им оценку:</b>					
		1	2	3	4

**Примечание.**

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы не смогли дать оценку по какому-либо из критериев, а также причины снижения оценки.

**Ваши предложения по улучшению работы сетевой компании с потребителями услуги**

## Анкета оценки удовлетворенности потребителя услуги по передаче электрической энергии

Договор: № 900/3/S23-000313 от 23.10.2012 г.

Предмет договора: Оказание услуг по передаче электроэнергии

**Анкету заполнил:**

Должность Ведущий инженер договорного отдела Сургутского МРО ОАО «ТЭК»

ФИО Лагутина Екатерина Владимировна

Подпись *Лагутина* Дата 28.02.2014

Телефон 777-777 доб.19014

E-mail LagutinaE@energosaes.ru

Рассмотрите, пожалуйста, опыт сотрудничества с ООО «Газпром переработка» и оцените по четырехбалльной шкале степень Вашей удовлетворенности по каждому приведенному критерию.

Отметьте цифру, соответствующую степени Вашей удовлетворенности:

- 1 - не удовлетворен,
- 2 - частично удовлетворен;
- 3 - удовлетворен;
- 4 - абсолютно удовлетворен.

Если по каким-либо причинам Вы не можете дать оценку по какому-то из приведенных критериев, отметьте его номер и в поле «Примечание» внизу анкеты укажите причину.

№ п/п	Критерии	Баллы			
		1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Качество оказываемых услуг</b>				
1.1	Степень качества услуги по передаче электрической энергии			✓	
1.2	Оперативность рассмотрения сетевой компанией Ваших замечаний и претензий по качеству услуги по передаче электрической энергии			✓	
<b>2</b>	<b>Качество работы с потребителем услуг</b>				
2.1	Выполнение сетевой организацией условий договора			✓	
2.2	Качество обратной связи при выполнении совместных работ			✓	
<b>3</b>	<b>Вспомогательные общие критерии</b>				
3.1	Доступность для Вас информации об услугах ООО «Газпром переработка»			✓	
	Указать источник	от потребителей услуг			
3.3	Рекомендовали бы Вы другим потребителям наше предприятие в качестве поставщика услуги по передаче Э/Э?				✓
<b>Укажите важные для Вас критерии удовлетворенности, не вошедшие в приведенный выше список, и дайте им оценку:</b>					
		1	2	3	4

**Примечание.**

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы не смогли дать оценку по какому-либо из критериев, а также причины снижения оценки.

**Ваши предложения по улучшению работы сетевой компании с потребителями услуги**

## Анкета оценки удовлетворенности потребителя услуги по передаче электрической энергии

Договор: № 900/3/S23-000313 от 23.10.2012 г.

Предмет договора: Оказание услуг по передаче электроэнергии

**Анкету заполнил:**

Должность Ведущий инженер договорного отдела Сургутского МРО ОАО «ТЭК»

ФИО Лагутина Екатерина Владимировна

Подпись *Лагутина* Дата 31.03.2014г.

Телефон 777-777 доб.19014

E-mail LagutinaE@energosaes.ru

Рассмотрите, пожалуйста, опыт сотрудничества с ООО «Газпром переработка» и оцените по четырехбалльной шкале степень Вашей удовлетворенности по каждому приведенному критерию.

Отметьте цифру, соответствующую степени Вашей удовлетворенности:

- 1 - не удовлетворен,
- 2 – частично удовлетворен;
- 3 - удовлетворен;
- 4 - абсолютно удовлетворен.

Если по каким-либо причинам Вы не можете дать оценку по какому-то из приведенных критериев, отметьте его номер и в поле «Примечание» внизу анкеты укажите причину.

№ п/п	Критерии	Баллы			
		1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Качество оказываемых услуг</b>				
1.1	Степень качества услуги по передаче электрической энергии			✓	
1.2	Оперативность рассмотрения сетевой компанией Ваших замечаний и претензий по качеству услуги по передаче электрической энергии			✓	
<b>2</b>	<b>Качество работы с потребителем услуг</b>				
2.1	Выполнение сетевой организацией условий договора			✓	
2.2	Качество обратной связи при выполнении совместных работ			✓	
<b>3</b>	<b>Вспомогательные общие критерии</b>				
3.1	Доступность для Вас информации об услугах ООО «Газпром переработка»			✓	
	Указать источник	от потребителей услуг			
3.3	Рекомендовали бы Вы другим потребителям наше предприятие в качестве поставщика услуги по передаче Э/Э?				✓
<b>Укажите важные для Вас критерии удовлетворенности, не вошедшие в приведенный выше список, и дайте им оценку:</b>					
		1	2	3	4

**Примечание.**

Укажите, пожалуйста, причины, по которым Вы не смогли дать оценку по какому-либо из критериев, а также причины снижения оценки.

**Ваши предложения по улучшению работы сетевой компании с потребителями услуги**