



**МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА И ЭНЕРГЕТИКИ
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ № 229

г. Петропавловск-Камчатский

«28» апреля 2016 года

Об утверждении Методики проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказания ресурсоснабжающими организациями услуг по осуществлению технологического присоединения к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения

В целях обеспечения исполнения распоряжения Правительства Камчатского края от 23.03.2015 № 146-РП «Об утверждении плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению в Камчатском крае лучших практик Национального рейтинга состояния инвестиционного климата в субъектах Российской Федерации» (в учетом изменений внесенных Распоряжением Правительства Камчатского края от 20.04.2016 № 205-РП)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Методику проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказания ресурсоснабжающими организациями услуг по осуществлению технологического присоединения к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения согласно приложению.
2. Признать утратившим силу Приказ Министерства ЖКХ и энергетики Камчатского края от 08 апреля 2015 г. № 132 «Об утверждении Методики проведения мониторинга удовлетворенности потребителей

качеством оказания ресурсоснабжающими организациями услуг по осуществлению технологического присоединения».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела энергоресурсосбережения и технической политики.

И.о. Министра



Г.В. Нефедов

Приложение к Приказу Министерства
ЖКХ и энергетики Камчатского края
от «28» апреля 2016 года
№ 229

Методика

проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказания ресурсоснабжающими организациями услуг по осуществлению технологического присоединения к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения

1. Общие положения.

1.1. Методика проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством услуг по осуществлению технологического присоединения к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения (далее – Методика) разработана в целях проведения комплексного изучения процесса организации предоставления услуг и дальнейшего совершенствования качества услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения ресурсоснабжающими организациями Камчатского края.

1.2. Методика определяет процедуру сбора, обработки и документирования информации, в рамках комплексной системы наблюдения оценки качества работы ресурсоснабжающих организаций, предоставляющих услуги по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения.

1.3. Организацию и осуществление мониторинга в пределах своей компетенции обеспечивает Министерство жилищно-коммунального хозяйства Камчатского края.

1.4. Мониторинг качества предоставления услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения является инструментом анализа соответствия нормативных показателей и показателей текущей практики предоставления услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения ресурсоснабжающими организациями.

2. Термины и определения

2.1. **Качество предоставления услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя услуги (Заявителя), отражающих уровень выполнения стандартов предоставления услуг.

2.2. **Заявитель** – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, либо их уполномоченный представитель, обратившиеся в

ресурсоснабжающую организацию, предоставляющую услуги, с запросом о предоставлении услуги, выраженном в устной, письменной или электронной форме.

3. Цель и задачи Мониторинга

3.1. Цель исследования - определить степень удовлетворенности Заявителей качеством полученной услуги по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения.

3.2. Задачами мониторинга является сбор и анализ информации, дающей объективное представление о соответствии установленным требованиям качества организации оказания услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения.

4. Проведение мониторинга.

4.1. Мониторинг осуществляется ежегодно во II и IV кварталах и предусматривает поэтапно сбор, обобщение и анализ полученной информации.

4.2. В качестве основного метода проведения мониторинга применяется анкетирование (заполнение опросных листов) Заявителей услуги по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения, по форме согласно приложению к Методике.

4.3. На основании заполненных потребителями услуг опросных листов производится анализ полученных в результате анкетирования данных: определяется коэффициент удовлетворенности Заявителя качеством обслуживания в ресурсоснабжающей организацией.

4.4. Для оценки общего уровня удовлетворенности Заявителей качеством и доступностью предоставляемых услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения рассчитывается коэффициент удовлетворенности.

Сводная таблица факторов удовлетворенности Заявителей качеством предоставления услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения:

Таблица 1

№ п/п	Факторы удовлетворенности	Максимальная оценка	Важность фактора
1	удобство графика работы ресурсоснабжающей организации, осуществляющей прием заявок на технологическое присоединение;	Очень удовлетворен (5)	Чрезвычайно важный (5)

2	удобство внутреннего оснащения ресурсоснабжающей организации, осуществляющей прием заявок на технологическое присоединение;	Очень удовлетворен (5)	Чрезвычайно важный (5)
3	понятность информации о порядке предоставления услуги по технологическому присоединению;	Очень удовлетворен (5)	Чрезвычайно важный (5)
4	компетентность сотрудника, принявшего заявку на технологическое присоединение;	Очень удовлетворен (5)	Чрезвычайно важный (5)
5	достаточность информация для подачи заявки на технологическое присоединение	Очень удовлетворен (5)	Чрезвычайно важный (5)
6	удобство процесса получения договора и технических условий;	Очень удовлетворен (5)	Чрезвычайно важный (5)
7	своевременность исполнения мероприятий, предусмотренных техническими условиями;	Очень удовлетворен (5)	Чрезвычайно важный (5)
8	качество исполнения мероприятий, предусмотренных техническими условиями;	Очень удовлетворен (5)	Чрезвычайно важный (5)
9	корректность персонала при разрешении спорных вопросов.	Очень удовлетворен (5)	Чрезвычайно важный (5)

На основании заполненных Заявителем опросных листов производится анализ полученных в результате анкетирования данных: определяется коэффициент удовлетворенности Заявителя качеством ресурсоснабжающих организаций.

Коэффициент удовлетворенности определяется как сумма средних значений удовлетворенности по влияющим на качество и доступность

обслуживания факторам, взвешенных с учетом значимости этих факторов для обеспечения качества и доступности:

$$K_y = \frac{\sum (Y_\phi \times B_\phi)}{\sum B_\phi}, \text{ где}$$

K_y - коэффициент удовлетворенности, баллов;
 Y_ϕ - среднее значение удовлетворенности, баллов;
 B_ϕ - среднее значение важности, баллов.

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах применяется следующая формула:

$$K_{y(\%)} = \frac{K_y \times 100\%}{5}, \text{ где}$$

$K_{y(\%)}$ - коэффициент удовлетворенности, %;
 K_y - коэффициент удовлетворенности, баллов;

5 - максимальное количество баллов в используемой для сбора первичных данных оценочной шкале (для сбора первичных данных о важности и удовлетворенности по выделенным факторам оценки в данном исследовании применялась пятибалльная шкала). Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности представлена в Таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Значение коэффициента удовлетворенности, %	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
1	≥ 90	отличный
2	≥ 85	Очень хороший
3	≥ 80	Хороший
4	≥ 75	Средний
5	≥ 70	Вызывающий беспокойство
6	≥ 65	Плохой
7	≥ 60	Очень плохой

4.5. В качестве инструмента мониторинга используется анкетирование (опросные листы) по форме, согласно Приложения.

4.6. Для достижения цели мониторинга могут быть использованы другие методы исследования.

5. Результаты Мониторинга

5.1. На основании полученных результатов осуществляется анализ удовлетворенности Заявителей качеством предоставления услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения ресурсоснабжающими организациями. Выявляются причины неудовлетворенности Заявителей качеством предоставления услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения, разрабатываются способы их преодоления.

5.2. Сравнительная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг по осуществлению технологического присоединения к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения разными ресурсоснабжающими организациями осуществляется по следующей формуле:

$$K_{oy(\%)} = \frac{\sum K_{y(\%)}}{n}, \text{ где}$$

$K_{oy(\%)}$ - общий коэффициент удовлетворенности ресурсоснабжающей организации, в которой проводится анкетирование;

$K_y (\%)$ - коэффициент удовлетворенности, рассчитанный на основании анкеты одного Заявителя, %;

n - количество заполненных анкет (количество анкет для каждой рассматриваемой ресурсоснабжающей организации должно быть одинаковое).

5.3. Результаты Мониторинга качества предоставления услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения будут использоваться для выявления и применения опыта лучших практик предоставления услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения, а также для совершенствования всех процедур по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения, сокращению сроков предоставления услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения ресурсоснабжающими организациями.

5.4. Полученные результаты проведения Мониторинга размещаются на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети Интернет на странице Министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края.

Приложение
к Методике проведения мониторинга
удовлетворенности потребителей качеством
оказания ресурсоснабжающими
организациями услуг по осуществлению
технологического присоединения к сетям
электро-, водоснабжения и водоотведения

Анкета

для получателей услуг (Заявителей) по осуществлению технологического
присоединения к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения

Уважаемый Заявитель!

Мы просим Вас заполнить эту анкету и оценить уровень сервиса ресурсоснабжающей организации по предоставлению услуги по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения. Эта информация необходима для улучшения качества обслуживания и качества предоставления услуг по технологическому присоединению к сетям электро-, водоснабжения и водоотведения.

Мы просим Вас оценить работу ресурсоснабжающей организации по пятибальной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию. «1» - низшая оценка, «5» - высшая оценка.

№ п/п	Критерий оценки	Максимальная оценка исполнения критерия	Оценка важности исполнения критерия
1	2	3	4
1	Удобен ли для Вас график работы ресурсоснабжающей организации, осуществляющей прием заявок на технологическое присоединение	1 2 3 4 5 (нужное обвести)	1 2 3 4 5 (нужное обвести)
	Если менее или равно 2, то по какой причине?		
2	Удобно ли внутреннее оснащение ресурсоснабжающей организации, осуществляющей прием заявок на технологическое присоединение	1 2 3 4 5 (нужное обвести)	1 2 3 4 5 (нужное обвести)
	Если менее или равно 2, то по какой причине?		

3	Понятна ли Вам информация о порядке предоставления услуги по технологическому присоединению	1 2 3 4 5 (нужное обвести)	1 2 3 4 5 (нужное обвести)
	Если менее или равно 2, то по какой причине?		
4	Насколько компетентны сотрудники, принявшие заявку на технологическое присоединение	1 2 3 4 5 (нужное обвести)	1 2 3 4 5 (нужное обвести)
	Если менее или равно 2, то по какой причине?		
5	Насколько достаточна предоставленная информация для подачи заявки на технологическое присоединение	1 2 3 4 5 (нужное обвести)	1 2 3 4 5 (нужное обвести)
	Если менее или равно 2, то по какой причине?		
6	Насколько удобен процесс получения договора и технических условий	1 2 3 4 5 (нужное обвести)	1 2 3 4 5 (нужное обвести)
	Если менее или равно 2, то по какой причине?		
7	Насколько своевременно исполняются мероприятия, предусмотренные техническими условиями	1 2 3 4 5 (нужное обвести)	1 2 3 4 5 (нужное обвести)
	Если менее или равно 2, то по какой причине?		
8	Насколько удовлетворяет качество исполнения мероприятий, предусмотренных техническими условиями	1 2 3 4 5 (нужное обвести)	1 2 3 4 5 (нужное обвести)
	Если менее или равно 2, то по какой причине?		
9	Удовлетворяет ли корректность персонала при разрешении спорных вопросов	1 2 3 4 5 (нужное обвести)	1 2 3 4 5 (нужное обвести)
	Если менее или равно 2, то по какой причине?		

10. Есть ли в работе ресурсоснабжающей организации что-то, чем Вы остались недовольны? Если да, то что именно?

11. Какие предложения и пожелания есть у Вас к работе ресурсоснабжающей организации.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Подпись _____

Дата опроса _____
