Результаты анкетирования за 2021 год АО "Распределительная сетевая компания"

	Организация обслуживания клиентов		2021 год
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	сред.балл	2,41
2	График работы компании	сред.балл	2,23
	Доступность информационно-справочных материалов,		
3	необходимых для оформления заявки	сред.балл	2,21
	Консультирование по интересующим вопросам, включая		
4	дополнительную информацию по сторонним организациям	сред.балл	2,35
	Технологическое присоединение		
	темони негое присоединение		
1	Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	сред.балл	2,24
	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой		
2	организации (от 15 дней до 2 лет)	сред.балл	2,34
3	Качество выполнения работ по договору	сред.балл	2,39
4	Способ подачи заявки		
	-онро-		52,63%
	- в электронном виде		47,37%
	Передача электроэнергии		
1	Частота отключений электроэнергии	сред.балл	2,36
2	Продолжительность отключений электроэнергии	сред.балл	2,41
3	Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	сред.балл	2,29
4	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?		
	- да		33,33%
	- нет		66,67%
	Оперативность реагирования работников компании при		
5	возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	сред.балл	2,39
	Дополнительные услуги		
1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией		
	- да		51,11%
	- нет		48,89%
2	Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?		
2.1.	установка/замена прибора учета		27,78%
	приемо-сдаточные испытания и диагностика оборудования,		
2.2.	электрозащитных средств		16,67%
	электромонтажные работы наружных и внутренних		
2.3.	электросетей до и выше 1кВ		25,00%

		<u> </u>	
2.4.	техническое обслуживание электросетевого оборудования		25,00%
2.5.	другое		5,55%
	Ap). V		
3	Сроки обработки заявки и подготовки проекта договора	сред.балл	2,27
		1	
	Своевременность выполнения работ по договору со стороны		
4	сетевой организации	сред.балл	2,28
	Качество выполнения работ по договору Рекомендовали бы		
	Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг		
5	своим знакомым	сред.балл	2,42
	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление		
6	аналогичных услуг своим знакомым		
	- да		75,61%
	- нет		24,39%
	Пожелания		
1	Получать интересующую информацию по вопросам:		
1.1	информация об отключениях;		30,00%
1.2.	об изменении тарифов или правил предоставления услуг;		30,00%
1.3.	образцы оформления документов и требования к ним;		10,00%
1.5.	извлечения из законодательных и иных нормативных		10,0070
	правовых актов, содержащих нормы, регулирующие		
1.4	деятельность в сфере электроэнергетики;		2,50%
111	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения		2,5070
1.5.	качества обслуживания;		2,50%
			,
1.6.	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;		7,50%
	порядок обжалования решений, действий или бездействия		
	сотрудников, исполняющих действия, входящие в		
1.7.	компетенцию компании;		2,50%
	месторасположение, график (режим) работы, номера		
	телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты		
	органов, в которых клиентам предоставляются документы,		
	необходимые для выполнения действий входящих в		
1.8.	компетенцию компании.		17,50%