Результаты анкетирования за 2018 год
АО "Распределительная сетевая компания"

	Организация обслуживания клиентов		2018 год
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	сред.балл	2,4
2	График работы компании	сред.балл	2,2
3	Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	сред.балл	2,2
4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	сред.балл	2,4
	Технологическое присоединение		
1	Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	сред.балл	2,3
2	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 15 дней до 2 лет)	сред.балл	2,4
3	Качество выполнения работ по договору	сред.балл	2,4
4	Способ подачи заявки		
	-очно		50,00%
	- в электронном виде		50,00%
	Передача электроэнергии		
1	Частота отключений электроэнергии	сред.балл	2,4
2	Продолжительность отключений электроэнергии	сред.балл	2,4
3	Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	сред.балл	2,3
4	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?		
	- да		32,50%
	- нет		67,50%
5	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	сред.балл	2,4
	Дополнительные услуги		
1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией		
	- да		47,50%
	- нет		52,50%
2	Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?		
2.1.	установка/замена прибора учета		21,87%
2.2.	приемо-сдаточные испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств		18,75%

2.3.	электромонтажные работы наружных и внутренних электросетей до и выше 1кВ		25,00%
2.4.	техническое обслуживание электросетевого оборудования		28,13%
2.5.	другое		6,25%
3	Сроки обработки заявки и подготовки проекта договора	сред.балл	2,3
4	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	сред.балл	2,3
5	Качество выполнения работ по договору Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым	сред.балл	2,5
6	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым		
	- да		72,22%
	- нет		27,78%
	Пожелания		
1	Получать интересующую информацию по вопросам:		
1.1	информация об отключениях;		27,27%
1.2.	об изменении тарифов или правил предоставления услуг;		27,27%
1.3.	образцы оформления документов и требования к ним;		12,12%
1.4	извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики;		0,00%
1.5.	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания;		3,03%
1.6.	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;		9,10%
1.7.	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании;		3,03%
1.8.	месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании.		18,18%