

**Результаты анкетирования за 2019 год  
АО "Распределительная сетевая компания"**

	<b>Организация обслуживания клиентов</b>		<b>2019 год</b>
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
	<b>Технологическое присоединение</b>		
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		51,4%
	- в электронном виде		48,6%
	<b>Передача электроэнергии</b>		
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		31,0%
	- нет		69,0%
5	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	сред.балл	2,4
	<b>Дополнительные услуги</b>		
1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией		
	- да		47,6%
	- нет		52,4%
2	Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?		
2.1.	установка/замена прибора учета		24,2%
2.2.	приемо-сдаточные испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств		18,2%

2.3.	электромонтажные работы наружных и внутренних электросетей до и выше 1кВ		24,2%
2.4.	техническое обслуживание электросетевого оборудования		27,3%
2.5.	другое		6,1%
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 Рекомендуем 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		73,7%
	- нет		26,3%
<b>Пожелания</b>			
1	Получать интересующую информацию по вопросам:		
1.1	информация об отключениях;		28,6%
1.2.	об изменении тарифов или правил предоставления услуг;		28,6%
1.3.	образцы оформления документов и требования к ним;		11,4%
1.4	извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики;		0,0%
1.5.	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания;		2,9%
1.6.	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;		8,6%
1.7.	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании;		2,9%
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.		17,0%

ВРИО генерального директора



*[Handwritten signature]*

У.З. Казиев

*И. Аман*