

**Результаты анкетирования за 2024 год
АО "Распределительная сетевая компания"**

	Организация обслуживания клиентов		2024 год
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	сред.балл	3,00
2	График работы компании	сред.балл	2,70
3	Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	сред.балл	2,50
4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	сред.балл	2,70
Технологическое присоединение			
1	Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	сред.балл	2,50
2	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 15 дней до 2 лет)	сред.балл	2,50
3	Качество выполнения работ по договору	сред.балл	2,90
4	Способ подачи заявки		
	- очно		66,7%
	- в электронном виде		33,3%
Передача электроэнергии			
1	Частота отключений электроэнергии	сред.балл	2,56
2	Продолжительность отключений электроэнергии	сред.балл	2,44
3	Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	сред.балл	2,56
4	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?		
	- да		10,0%
	- нет		90,0%
5	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	сред.балл	3,00
Дополнительные услуги			
1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией		
	- да		60,0%
	- нет		40,0%
2	Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?		
2.1.	установка/замена прибора учета		66,7%
2.2.	приемо-сдаточные испытания и диагностика оборудования, электротехнических средств		16,7%
2.3.	электромонтажные работы наружных и внутренних электросетей до и выше 1кВ		0,0%

Организация обслуживания клиентов			2024 год
2.4.	техническое обслуживание электросетевого оборудования		0,0%
2.5.	другое		16,7%
3	Сроки обработки заявки и подготовки проекта договора	сред.балл	2,80
4	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации	сред.балл	2,7
5	Качество выполнения работ по договору Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым	сред.балл	2,9
6	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым		
	- да		100%
	- нет		0%
Пожелания			
1	Получать интересующую информацию по вопросам:		
1.1	информация об отключениях;		33,3%
1.2.	об изменении тарифов или правил предоставления услуг;		66,7%
1.3.	образцы оформления документов и требования к ним;		0,0%
1.4	извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики;		33,3%
1.5.	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания;		0,0%
1.6.	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;		66,7%
1.7.	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании;		66,7%
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.		33,3%