

Результаты анкетирования за 2014 год

Организация обслуживания клиентов			
1	Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	сред.балл	2,5
2	График работы компании	сред.балл	2,6
3	Доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	сред.балл	2,5
4	Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	сред.балл	2,5
Технологическое присоединение			
1	Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	сред.балл	2,5
2	Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 15 дней до 2 лет)	сред.балл	2,3
3	Качество выполнения работ по договору	сред.балл	2,7
4	Способ подачи заявки	- очно	86,7%
		- в электронном виде	0,0%
Передача электроэнергии			
1	Частота отключений электроэнергии	сред.балл	2,2
2	Продолжительность отключений электроэнергии	сред.балл	2,4
3	Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения	сред.балл	2,1
4	Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?	- да	46,7%
		- нет	46,7%
5	Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий	сред.балл	2,7
Дополнительные услуги			
1	Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией	- да	53,3%
		- нет	40,0%

2	Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?		
2.1.	установка/замена прибора учета		80,0%
2.2.	приемо-сдаточные испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств		20,0%
2.3.	электромонтажные работы наружных и внутренних электросетей до и выше 1кВ		26,7%
2.4.	техническое обслуживание электросетевого оборудования		33,3%
2.5.	другое		6,7%
3	Сроки обработки заявки и подготовки проекта договора		2,5
4	Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации		2,5
5	Качество выполнения работ по договору Рекомендуем ли Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым		2,7
6	Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым	- да	93,3%
		- нет	6,7%
Пожелания			
1	Получать интересующую информацию по вопросам:		
1.1	информация об отключениях;		53,3%
1.2.	об изменении тарифов или правил предоставления услуг;		13,3%
1.3.	образцы оформления документов и требования к ним;		20,0%
1.4	извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики;		20,0%
1.5.	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания;		20,0%
1.6.	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;		40,0%
1.7.	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании;		26,7%
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.		40,0%