

Анкета опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания за 2015 год

№ Наименование вопроса		Варианты ответов						общее количество
		Юридическое лицо	Физическое лицо	Предприниматель	Звонок по телефону	Письмо по почте	Письмо по электронной почте	
1	Вы планируете воспользоваться (пользуетесь) услугами ООО "СТН-Энергосети" (пользуетесь)	8					8	
<i>Нужное отметить X</i>								
2	Укажите наиболее удобный для Вас способ взаимодействия с нашими сотрудниками	Лично путем обращения в Центр обслуживания	Обращение в интернет-приёмную	Звонок по телефону	Письмо по почте	Письмо по электронной почте	8	
<i>Нужное отметить X</i>								
3	Оцените профессионализм, компетентность и вежливость специалистов ООО "СТН-Энергосети" по пятибалльной шкале?	5 (высокое)	4 (достаточно высокое)	3 (удовлетворительное)	2 (низкое)	1 (неудовлетворительное)	Не обращались за услугой/Затрудняюсь ответить	
<i>Нужное отметить X</i>		7	1				8	
4	Довольны ли Вы в целом качеством предоставленной Вам услуги по технологическому присоединению (Срок рассмотрения заявок, подготовки договора, выполнение обязательств по договору ТП)	5 (высокое)	4 (достаточно высокое)	3 (удовлетворительное)	2 (низкое)	1 (неудовлетворительное)	Не обращались за услугой/Затрудняюсь ответить	
<i>Нужное отметить X</i>		1					8	
5	Оцените по пятибалльной шкале качество услуг по передаче электрической энергии (качество электроэнергии, частота и продолжительность отключений, частота перепадов напряжения в электросети, перебои электроснабжения, соблюдение гарантийной категории надежности и тд)	5 (высокое)	4 (достаточно высокое)	3 (удовлетворительное)	2 (низкое)	1 (неудовлетворительное)	Не обращались за услугой/Затрудняюсь ответить	
<i>Нужное отметить X</i>		1					8	
6	Довольны ли Вы качеством, полнотой и доступностью информирования о деятельности ООО "СТН-Энергосети" (контактные телефоны, оперативные каналы связи, сайт компании, информацией об отключениях электроснабжения, проверках, чрезвычайных ситуациях/авариях и т.)	Доволен	Не доволен	Затрудняюсь ответить			8	
<i>Нужное отметить X</i>		8						