

Анкета опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания за 2016 год

| № | Наименование вопроса | Варианты ответов | | | | | | общее количество |
|---|--|--|-------------------------------|------------------------|-----------------|-----------------------------|---|------------------|
| | | Юридическое лицо | Физическое лицо | Предприниматель | | | | |
| 1 | Вы планируете воспользоваться (пользуетесь) услугами ООО "СТН-Энергосети" как: | | | | | | | |
| | Нужное отметить X | 7 | | | | | | 7 |
| 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 | | |
| | Нужное отметить X | | | 6 | | 1 | | 7 |
| 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 | |
| | Нужное отметить X | 5 | 2 | | | | | 7 |
| 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 | |
| | Нужное отметить X | 1 | | | | | 6 | 7 |
| 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 гарантированной категории надежности и тд) | 5 (высокое) | 4 (достаточно высокое) | 3 (удовлетворительное) | 2 (низкое) | 1 (неудовлетворительное) | Не обращались за услугой/Затрудняюсь ответить | |
| | Нужное отметить X | 1 | | | | | 6 | 7 |
| 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 | | | | |
| | Нужное отметить X | 7 | | | | | | 7 |