

Отчет по итогам опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания за 2014 год

№	Наименование вопроса	Результаты анкетирования						Общее количество ответов
1	Вы планируете воспользоваться (пользуетесь) услугами ООО "СТН-Энергосети" как:	Юридическое лицо	Физическое лицо	Предприниматель				11
		10		1				
2	Укажите наиболее удобный для Вас способ взаимодействия с нашими сотрудниками	Лично путем обращения в Центр обслуживания клиентов	Обращение в интернет-приёмную	Звонок по телефону	Письмо по почте	Письмо по электронной почте		
		1	0	9	0	1		11
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	
		4	6	1				11
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	
							11	11
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	
		1	9	1				11
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				
		11	0					11