

О Т Ч Е Т
по изучению мнения потребителей о качестве обслуживания за 2017год

По результатам проведенного анкетирования потребителей можно сделать следующие выводы:

1. Воспользовались услугами организации как:

- - юридическое лицо — 43%,
- - предприниматель - 43%
- - частное лицо - 14%

2. Выбрали наиболее удобный канал взаимодействия с сетевой организацией:

- электронная почта — 70%
- телефон - 20%
- лично через пункт обслуживания потребителей — 5%
- почта — 5 %

3. В пункт обслуживания потребителей обратились за информацией по вопросу:

- передача электрической энергии - 59%
- технологическое присоединение -28%
- коммерческий учет электрической энергии — 13%

4. Оценили полноту и достаточность информации, представленной на сайте по интересующим вопросам:

- полностью достаточная - 63%
- не смогли оценить — 30%
- недостаточная - 7%

5. Оценили степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по передаче электрической энергии по 5-балльной системе (средний балл):

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	3,6
Качество электрической энергии	4,4
Надежность энергоснабжения	4,4
Компетентность и вежливость сотрудников	4
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	3,6

6. По степени важности данных критериев потребители посчитали самыми важными:

Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	1
Надежность энергоснабжения	2
Качество электрической энергии	3
Инфраструктура для взаимодействия с клиентом	4
Компетентность и вежливость сотрудников	5

7. Оценили степень своей удовлетворенности следующими критериями деятельности организации по технологическому присоединению по 5-балльной системе (средний балл):

Стоимость услуг по ТП	4,1
Сроки осуществления ТП	4,2
Компетентность и вежливость сотрудников	4,2
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	3,7
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	3,8

8. По степени важности данных критериев потребители посчитали самыми важными:

Сроки осуществления ТП	1
Стоимость услуг по ТП	2
Простота и «прозрачность» процесса заключения договора на ТП	3
Возможность решения всех вопросов по ТП интерактивным путем (через Интернет)	
Компетентность и вежливость сотрудников	4