***Результаты анкетирования потребителей ООО "Трансэнерго" за 2018 г.***

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***Средний балл*** |
| ***Организация обслуживания клиентов*** |  |
| **Удобство способа подачи заявки на оказание услуги** | **2,6** |
| **График работы компании** | **2,9** |
| **Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям** | **2,4** |
| ***Технологическое присоединение*** |  |
| **Сроки подготовки проекта договора (допустимо не более 10 рабочих дней для абонентов до 150 кВт и не более 20 рабочих дней для абонентов свыше 150 кВт)** | **2,3** |
| **Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 15 дней до 2 лет)** | **2,7** |
| **Качество выполнения работ по договору** | **2,6** |
| ***Передача электроэнергии*** |  |
| **Частота отключений электроэнергии** | **2,4** |
| **Продолжительность отключений электроэнергии** | **2,5** |
| **Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения** | **2,3** |
| **Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий** | **2,3** |
| ***Учёт электроэнергии*** |  |
| **Оцените качество реагирования на заявления в отношении работы приборов учёта** | **2,5** |
| **Оцените эффективность внедрения интеллектуальных приборов учёта с дистанционным снятием показаний** | **2,1** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Знаете ли Вы, куда следует обращаться в случае внезапного отключения электрической энергии?** | **Да 64%** | **Нет 36%** |
| **В течение года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в ООО "Трансэнерго" и не получили ответ или он Вас не устроил?** | **Да 5%** | **Нет 95%** |
| **Способ подачи заявки** | **Очно - 139 шт.** | **в электронном виде - 4 шт.** |
| **Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?** | **Да 14 %** | **Нет 86 %** |

**Пожелания**

**Получать интересующую информацию по вопросам:**

**1) информацию об отключениях - 37,54%**

**2) информацию об изменении тарифов или правил предоставления услуг - 27,27%**

**3) образцы оформления документов и требования к ним - 12,12%**

**4) информацию о приближении срока оплаты за предоставленные услуги - 9,10%**