|  |
| --- |
| **Анкета посетителей**  Цель данного опроса – узнать, что Вы ожидаете от ЭПК УрФУ и насколько вы удовлетворены или не удовлетворены предоставляемыми нашей организацией услугами.  Мы заинтересованы в Ваших честных ответах и предлагаем ответить на следующие вопросы:  В некоторых вопросах необходимо проставить оценку по пятибалльной шкале:  1. Крайне не доволен. Возникли конфликтные ситуации!  2. Не доволен.  3. Доволен!  4. Очень доволен!!  5. Доволен. Огромное спасибо, рекомендую вашу компанию друзьям и соседям!!! |

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация обслуживания клиентов** | |
| Удобство способа подачи заявки на оказание услуги | 1 2 3 4 5 |
| Часы работы компании | 1 2 3 4 5 |
| Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку | 1 2 3 4 5 |
| Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.) | 1 2 3 4 5 |
| Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки | 1 2 3 4 5 |
| Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы) | 1 2 3 4 5 |
| Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям | 1 2 3 4 5 |
| Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов | 1 2 3 4 5 |
| Знаете ли Вы о едином номере ЭПК УрФУ 8 (343) 374-31-11 | да нет |
| **Технологическое присоединение** | |
| Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней) | 1 2 3 4 5 |
| Стоимость услуги технологического присоединения (в соответствии с Постановлением РЭК Свердловской области) | 1 2 3 4 5 |
| Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет) | 1 2 3 4 5 |
| Качество выполнения работ по договору | 1 2 3 4 5 |
| Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения | 1 2 3 4 5 |
| **Передача электроэнергии** | |
| Частота отключений электроэнергии | 1 2 3 4 5 |
| Продолжительность отключений электроэнергии | 1 2 3 4 5 |
| Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения | 1 2 3 4 5 |
| Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию? | Диспетчеру в РЭС На прямую линию энергетиков Нет, не сообщал |
| Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий | 1 2 3 4 5 |
| Как вы узнаете о плановых отключениях э/э? | газета информация на сайте компании администрация муниципального образования телефонный звонок от ЭПК УрФУ другое |
| Устраивает ли вас работа электромонтеров при съеме показаний приборов учета? | 1 2 3 4 5 |
| **Дополнительные услуги** | |
| Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых нашей компанией? | да нет |
| Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались? | Установка/замена прибора учета Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств Анализ, регенерация, замена трансформаторных масел Вынос ВЛ, ТП, ПС Техническое обслуживание электросетевого оборудования Другое |
| Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора | 1 2 3 4 5 |
| Стоимость выполнения работ по договору на услугу | 1 2 3 4 5 |
| Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации | 1 2 3 4 5 |
| Качество выполнения работ по договору | 1 2 3 4 5 |
| Опрятность сотрудников компании при выполнении работ | 1 2 3 4 5 |
| Культура общения сотрудников при выполнении работ | 1 2 3 4 5 |
| Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым? | да нет |
| **Ваши пожелания** | |
| Хотите ли Вы получать от нас интересующую Вас информацию по вопросам: | информация об отключениях; об изменении тарифов или правил предоставления услуг; образцы оформления документов и требования к ним; извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики; регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания; о приближении срока оплаты за предоставленные услуги; порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию компании; месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию компании. |
| В случае положительного ответа укажите удобный для Вас способ и контактную информацию |  |
| Дополнительные комментарии и замечания, которые вы хотели бы высказать в адрес компании ПАО «МРСК Северного Кавказа» |  |
| Укажите, пожалуйста, район/населенный пункт, где по Вашему мнению было бы целесообразно открытие Центра обслуживания клиентов? |  |
| Что, на Ваш взгляд, необходимо изменить, чтобы повысить качество предоставляемых услуг? |  |

Заполненную анкету необходимо отравить на электронную почту [epkurfu@mail.ru](mailto:epkurfu@mail.ru)