**О качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации.**

С целью выявления мнения потребителей о качестве предоставляемых услуг сетевой организацией МП «Горэлектросеть» МО «Няндомское» за 2017 г. по деятельностям передаче электрической энергии, технологическому присоединению, коммерческому учету электрической энергии в январе 2018 г. проведен опрос всех категорий потребителей, результаты которого представлены ниже:

А**) Результаты опроса по г. Нямдома среди физических лиц:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | | | | |
|  | | 5  (полностью удовлетворен) | | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| Тарифы на передачу электроэнергии | | 36 | | 78 | 91 | | 116 | 90 |
| качество электрической энергии | | 74 | | 107 | 101 | | 53 | 104 |
| надежность энергоснабжения | | 69 | | 20 | 13 | | 6 | 8 |
| компетентность и вежливость сотрудников | | 7 | | 1 | 2 | | 1 | - |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | | 2 | | - | - | | - | 1 |
| Деятельность по технологическому присоединению | | | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | 11 | | 14 | | | 41 | 16 | 21 |
| сроки осуществления технологического присоединения | 57 | | 69 | | | 49 | 71 | 68 |
| компетентность и вежливость сотрудников | 26 | | 15 | | | 8 | 10 | 8 |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | 4 | | 1 | | | - | 3 | 1 |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | 1 | | - | | | 1 | - | - |
| Деятельность по коммерческому учету электроэнергии | | | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | 39 | | 88 | | | 119 | 120 | 117 |
| сроки осуществления установки электросчетчика | 60 | | 56 | | | 37 | 34 | 39 |
| компетентность и вежливость сотрудников | 50 | | 13 | | | 5 | 6 | 5 |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | 9 | | 3 | | | 1 | - | 1 |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | 3 | | 1 | | | - | - | - |

**Б) Результаты опроса в г. Няндома среди предпринимателей**:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| Тарифы на передачу электроэнергии | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| качество электрической энергии | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| надежность энергоснабжения | - | - | - | - | 1 |
| компетентность и вежливость сотрудников | - | - | - | - |  |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | - | - | - | - | - |
| Деятельность по технологическому присоединению | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| сроки осуществления технологического присоединения | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| компетентность и вежливость сотрудников | - | - | 1 | 1 | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | - | - | - | - | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | - | - | - | - | - |
| Деятельность по коммерческому учету электроэнергии | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| сроки осуществления установки электросчетчика | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| компетентность и вежливость сотрудников | 1 | 1 | - | - | - |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | - | - | - | - | - |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | - | - | - | - | - |

**В) Результаты опроса по г. Няндома среди юридических лиц:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | | |
|  | | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| Тарифы на передачу электроэнергии | | 1 | - | - | - | - |
| качество электрической энергии | | - | 1 | - | - | - |
| надежность энергоснабжения | | 1 | - | - | - | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | | - | 1 | - | - | - |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | | 1 | - | - | - | - |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | | |
|  | | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | | - | - | - | - | - |
| сроки осуществления технологического присоединения | | - | - | - | - | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | |  | - | - | - | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | | - | - | - | - | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | | - | - | - | - | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл.энергии | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | - | | - | 1 | - | - |
| сроки осуществления установки электросчетчика | - | | 1 | - | - | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | 1 | | - | - | - | - |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | 1 | | - | - | - | - |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | 1 | | - | - | - | - |

**Г) Результаты опроса по пос. Бурачиха среди физических лиц**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| Тарифы на передачу электроэнергии | 2 | 9 | 8 | 26 | 6 |
| качество электрической энергии | 9 | 15 | 15 | 2 | 18 |
| надежность энергоснабжения | 11 | 5 | 5 | - | 3 |
| компетентность и вежливость сотрудников | 6 | - | - | - | - |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | - | - | - | - | - |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 |
| сроки осуществления технологического присоединения | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| компетентность и вежливость сотрудников | 1 | - | - | 1 | 1 |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | - | - | - | - | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | - | - | 2 | - | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл.энергии | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | 3 | 19 | 23 | 16 | 23 |
| сроки осуществления установки электросчетчика | 17 | 9 | 5 | 11 | 5 |
| компетентность и вежливость сотрудников | 8 | - | - | 1 | - |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | - | - | - | - | - |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | - | - | - | - | - |

**Д) Результаты опроса по пос. Бурачиха среди юридических лиц:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| Тарифы на передачу электроэнергии | 1 | - | 1 | 2 | 1 |
| качество электрической энергии | - | 2 | 1 | - | 1 |
| надежность энергоснабжения | 1 | - | - | - | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | - | - | - | - | - |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | - | - | - | - | - |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | - | - | 1 | - | - |
| сроки осуществления технологического присоединения | 1 | 1 | - | 1 | 1 |
| компетентность и вежливость сотрудников | - | - | - | - | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | - | - | - | - | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | - | - | - | - | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл.энергии | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| сроки осуществления установки электросчетчика | 1 | - | - | - | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | - | - | - | - | - |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | - | - | - | - | - |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | - | - | - | - | - |

**Ж) Результаты опроса по пос. Полоха физических лиц:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| Тарифы на передачу электроэнергии | - | 1 | - | 7 | - |
| качество электрической энергии | 2 | 5 | 7 | - | 7 |
| надежность энергоснабжения | 3 | 1 | - | - | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | 2 | - | - | - | - |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | - | - | - | - | - |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | - | - | 1 | - | - |
| сроки осуществления технологического присоединения | 1 | 1 | - | - | 1 |
| компетентность и вежливость сотрудников | - | - | - | 1 | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | - | - | - | - | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | - | - | - | - | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл.энергии | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | 4  (вполне удовлетворен) | 3  (не вполне удовлетворен) | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | - | 7 | 7 | 3 | 5 |
| сроки осуществления установки электросчетчика | 3 | 1 | - | 4 | 2 |
| компетентность и вежливость сотрудников | 4 | - | - | - | - |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | - | - | - | - | - |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | - | - | - | - | - |

**З) Результаты опроса по пос. Шестиозерский среди физических лиц**:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | 4  (вполне удовлетворен) | | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| Тарифы на передачу электроэнергии | 7 | | 21 | | | | 20 | | 23 | 21 |
| качество электрической энергии | 14 | | 2 | | | | 3 | | - | 2 |
| надежность энергоснабжения | 3 | | - | | | | - | | - | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | - | | - | | | | - | | - | - |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | - | | - | | | | - | | - | - |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | 4  (вполне удовлетворен) | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | | 2  (не удовлетворен) | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | 2 | | 6 | | 5 | | | | - | - |
| сроки осуществления технологического присоединения | 4 | | 6 | | 1 | | | | - | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | 9 | | 3 | | - | | | | - | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | 1 | | - | | - | | | | - | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | 4 | | 6 | | 2 | | | | - | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл. энерги**и** | | | | | | | | | | |
|  | | 5  (полностью удовлетворен) | | 4  (вполне удовлетворен) | | 3  (не вполне удовлетворен) | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | | 8 | | 21 | | 22 | | 23 | | 22 |
| сроки осуществления установки электросчетчика | | 14 | | 2 | | 1 | | - | | 1 |
| компетентность и вежливость сотрудников | | 1 | | - | | - | | - | | - |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | | - | | - | | - | | - | | - |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | | - | | - | | - | | - | | - |

**Е) Результаты опроса по п. Шестиозерский среди предпринимателе**й:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| Тарифы на передачу электроэнергии | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | - | | - | |
| качество электрической энергии | | 2 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| надежность энергоснабжения | | 1 | | | 1 | | | - | | | - | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | | 2 | | | 1 | | | 1 | | | - | | - | |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | | 1 | | | 1 | | | - | | | - | | - | |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| сроки осуществления технологического присоединения | | | - | | |  | | | - | | | - | | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл.энергии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | - | | | 1 | | | 1 | | | - | | | - | |
| сроки осуществления установки электросчетчика | - | | | 2 | | | - | | | - | | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | 1 | | | 1 | | | - | | | - | | | - | |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | - | | | 2 | | | - | | | - | | | - | |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | 2 | | | - | | | - | | | - | | | - | |

**И) Результаты опроса по мкр.Каргополь-2 среди юридических лиц:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| Тарифы на передачу электроэнергии | | 1 | | | 1 | | | - | | | - | | - | |
| качество электрической энергии | | 3 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| надежность энергоснабжения | | 2 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | | 2 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | | 2 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | | | - | | | 2 | | | - | | | - | | - |
| сроки осуществления технологического присоединения | | | 1 | | | 2 | | | - | | | - | | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | | | 1 | | | - | | | - | | | - | | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | | | 2 | | | - | | | - | | | - | | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | | | 3 | | | 1 | | | - | | | - | | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл.энергии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | 2 | | | 1 | | | - | | | - | | | - | |
| сроки осуществления установки электросчетчика | 1 | | | - | | | - | | | - | | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | 1 | | | - | | | - | | | - | | | - | |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | 2 | | | 1 | | | - | | | - | | | - | |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | 3 | | | - | | | - | | | - | | | - | |

**К) Результаты опроса по мкр.Каргополь-2 среди физических лиц:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| Тарифы на передачу электроэнергии | | 3 | | | 1 | | | - | | | - | | - | |
| качество электрической энергии | | 8 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| надежность энергоснабжения | | 8 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | | 8 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | | 8 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | | | 6 | | | - | | | - | | | - | | - |
| сроки осуществления технологического присоединения | | | 6 | | | - | | | - | | | - | | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | | | 6 | | | - | | | - | | | - | | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | | | 2 | | | 2 | | | - | | | - | | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | | | 6 | | | - | | | - | | | - | | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл.энергии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | 2 | | | 1 | | | - | | | - | | | - | |
| сроки осуществления установки электросчетчика | 3 | | | - | | | - | | | - | | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | 2 | | | - | | | - | | | - | | | - | |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | 2 | | | 1 | | | - | | | - | | | - | |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | 3 | | | - | | | - | | | - | | | - | |

**Л) Результаты опроса по пос. Зеленый среди физических лиц:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| Тарифы на передачу электроэнергии | | - | | | - | | | - | | | 6 | | - | |
| качество электрической энергии | | 1 | | | 5 | | | 5 | | | - | | 6 | |
| надежность энергоснабжения | | 5 | | | 1 | | | 1 | | | - | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | | - | | | - | | | - | | | - | | - | |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | | - | | | - | | | - | | | - | | - | |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| сроки осуществления технологического присоединения | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл.энергии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | - | | | 3 | | | 6 | | | 4 | | | 6 | |
| сроки осуществления установки электросчетчика | 5 | | | 3 | | | - | | | 2 | | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | 1 | | | - | | | *-* | | | - | | | - | |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | - | | | - | | | - | | | - | | | - | |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | - | | | - | | | - | | | - | | | - | |

**М) Результаты опроса потребителей по пос. Зеленый среди предпринимателей:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность по передаче электроэнергии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| Тарифы на передачу электроэнергии | | - | | | 1 | | | - | | | - | | - | |
| качество электрической энергии | | - | | | 1 | | | - | | | - | | - | |
| надежность энергоснабжения | | - | | | - | | | 1 | | | - | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | | 1 | | | - | | | - | | | - | | - | |
| развитые каналы и инфраструктура для взаимодействия с клиентом | | - | | | 1 | | | - | | | - | | - | |
| Деятельность по тех.присоединению | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | 1  (совсем не удовлетворен) |
| стоимость услуг по технологическому присоединению | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| сроки осуществления технологического присоединения | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| компетентность и вежливость сотрудников | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| возможность решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через Интернет) | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| простота и «прозрачность» процесса заключения договора на технологическое присоединение | | | - | | | - | | | - | | | - | | - |
| Деятельность по коммерческому учету эл.энергии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | 5  (полностью удовлетворен) | | | 4  (вполне удовлетворен) | | | 3  (не вполне удовлетворен) | | | 2  (не удовлетворен) | | | 1  (совсем не удовлетворен) | |
| стоимость услуг по установке электросчетчика | - | | | 1 | | | - | | | - | | | - | |
| сроки осуществления установки электросчетчика | - | | | 1 | | | - | | | - | | | - | |
| компетентность и вежливость сотрудников | 1 | | | - | | | - | | | - | | | - | |
| возможность сообщения показаний электросчетчика | 1 | | | - | | | - | | | - | | | - | |
| проверка состояния и снятие контрольных показаний электросчетчика | 1 | | | - | | | - | | | - | | | - | |