ОПРОС ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Одним из главных направлений деятельности АО "ОРЭС-Петрозаводск" является повышение качества обслуживания клиентов. Мы стремимся создать максимально комфортные условия и предоставлять своим клиентам полный сервис, а потому нам важно знать Ваше мнение о нашей работе.

Для этого АО "ОРЭС-Петрозаводск" проводит опрос потребителей с целью выявления мнений потребителей о качестве обслуживания. Уважаемые, клиенты, пожалуйста, заполните анкету, расположенную ниже. Все ваши ответы будут обработаны и использованы для улучшения качества обслуживания клиентов.

1. **Вы являетесь:**

* Юридическим лицом
* Физическим лицом
* Индивидуальным предпринимателем

1. **Укажите причину обращения в компанию**

* Технологическое присоединение к электрическим сетям
* Передача электрической энергии
* Плановые и аварийные отключения
* Иное

1. **Укажите наиболее предпочтительный канал взаимодействия с компанией**

Очный

* Центр обслуживания клиентов

Заочный

* Телефон
* Электронная почта
* Интернет-приемная генерального директора

*Укажите степень удовлетворенности в решении Вашего вопроса по 5-балльной шкале, где 5 – полностью удовлетворен, 4 – вполне удовлетворен, 3 – не совсем удовлетворен, 2 – не удовлетворен, 1 – совсем не удовлетворен.*

1. **Информативность сайта**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

1. **Информативность информационных стендов в Центре обслуживания клиентов**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

1. **Качество работы телефона «горячей линии»**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

1. **Соблюдение сроков рассмотрения заявки на технологическое присоединении**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

1. **Соблюдение сроков исполнения договора об осуществлении технологического присоединения**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

1. **Надежность энергоснабжения**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

1. **Качество электроэнергии**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

***Обслуживание и качество предлагаемых услуг***

*Как бы вы оценили степень удовлетворенности следующими критериями деятельности компании по 5-балльной шкале, где 5 – полностью удовлетворен, 4 – вполне удовлетворен, 3 – не совсем удовлетворен, 2 – не удовлетворен, 1 – совсем не удовлетворен.*

1. **Компетентность и вежливость сотрудников Центра обслуживания клиентов**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

1. **Достаточное количество каналов связи для получения информации о предоставляемых услугах**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

1. **Наличие обратной связи с клиентом: качество и доступность предоставляемой информации об оказываемых услугах**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен

1. **Возможность решения всех вопросов интерактивным путем, через Интернет**

* 5- полностью удовлетворен
* 4 - вполне удовлетворен
* 3- не совсем удовлетворен
* 2- не удовлетворен,
* 1-совсем не удовлетворен