**Анкета опросов потребителей с целью выявления мнения о качестве обслуживания ОАО «Разрез Тугнуйский» за 2015 год.**

Одним из главных направлений деятельности ОАО "Разрез Тугнуйский» 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 ОАО "Разрез Тугнуйский» 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.

**Вы являетесь \***

Юридическим лицом

Физическим лицом

Индивидуальным предпринимателем

**Укажите причину обращения в компанию \***

Технологическое присоединение к электрическим сетям

Передача электрической энергии

Плановые и аварийные отключения

Иное

**Укажите наиболее предпочтительный способ взаимодействия с нашими сотрудниками**

Очный

Офис энергомеханического управления

Заочный

Телефон

Электронная почта

**Укажите степень удовлетворенности в решении Вашего вопроса технологическому присоединению**

по 5-балльной шкале, где **5** – полностью удовлетворен, **4** – вполне удовлетворен, **3** – не совсем удовлетворен, **2** – не удовлетворен, **1** – совсем не удовлетворен, - **нет**- не обращался за услугой.

Информативность сайта



Качество работы телефона по технологическому присоединению 

Качество работы телефона по качеству оказания услуг



Соблюдение сроков рассмотрения заявки на технологическое присоединение 

Соблюдение сроков подготовки договора об осуществлении технологического присоединения



Выполнение обязательств по договору технологического присоединения 

Укажите степень удовлетворенности в качестве услуг по передаче электрической по 5-балльной шкале, где **5** – полностью удовлетворен, **4** – вполне удовлетворен, **3** – не совсем удовлетворен, **2** – не удовлетворен, **1** – совсем не удовлетворен, - **нет**- не обращался за услугой.

Соблюдение сроков подготовки договора (дополнительного соглашения к договору) об оказании услуг по передаче электрической энергии



Надежность энергоснабжения



Качество электроэнергии



Частота и продолжительность отключений



**Обслуживание предлагаемых услуг**

по 5-балльной шкале, где **5** – полностью удовлетворен, **4** – вполне удовлетворен, **3** – не совсем удовлетворен, **2** – не удовлетворен, **1** – совсем не удовлетворен, - **нет**- не обращался за услугой.

Компетентность и вежливость сотрудников Центра обслуживания клиентов 

Компетентность и вежливость сотрудников



Достаточное количество каналов связи для получения информации о предоставляемых услугах 

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



Возможность решения всех вопросов интерактивным путем, через Интернет 