

**Итоги изучения мнения потребителей в качестве обслуживания
ПАО «Аэропорт Кольцово» за 2019г.**

В целях изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в ПАО «Аэропорт Кольцово» регулярно проводилось анкетирование клиентов. Основная цель исследования – получение информации о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

В 2019г. было проанкетировано 4 потребителя услуг. Средний балл составил «5», в том числе по критериям:

Критерии оценки	Средняя оценка*
Организация обслуживания клиентов	5
Технологическое присоединение	5
Передача электроэнергии	5
Дополнительные услуги	5

*(оценка по 5-и бальной шкале: 1-минимальная оценка, 5-максимальная оценка)

Уважаемый Клиент!

Цель данного опроса – узнать, что Вы ожидаете от ПАО «Аэропорт Кольцово» и насколько вы удовлетворены или не удовлетворены предоставляемыми нашей компанией услугами.

Мы заинтересованы в Ваших честных ответах и предлагаем ответить на следующие вопросы:

Раздел 1. Мы хотели бы выяснить, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены деятельностью ПАО «Аэропорт Кольцово» по ряду перечисленных ниже факторов. Мы просим Вас оценить степень Вашей удовлетворенности по каждому фактору по пятибалльной шкале, где оценка 5 означает **полную удовлетворенность**, а 1 – **полную неудовлетворенность**.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Часы работы компании	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1				
Стоимость услуги технологического присоединения (в соответствии с приказом Управления по государственному регулированию тарифов области)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1				
Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1				
Качество выполнения работ по договору	☐ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1				
Куда вы подавали заявку на оказание услуги	<table><tr><td>☐ Интернет-приемная</td><td>☐ Центр обслуживания клиентов</td></tr><tr><td>☐ Офис</td><td>☐ Исполнительный аппарат</td></tr></table>					☐ Интернет-приемная	☐ Центр обслуживания клиентов	☐ Офис	☐ Исполнительный аппарат
☐ Интернет-приемная	☐ Центр обслуживания клиентов								
☐ Офис	☐ Исполнительный аппарат								

ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Частота отключений электроэнергии

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Продолжительность отключений электроэнергии

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?

☐ Диспетчеру ☐ Работнику ☐ на прямую линию ☐ В интернет-приемную ☒ Нет, не сообщал

Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?

- | | |
|--|--|
| ☐ Установка/замена | ☐ Вынос ВЛ, ТП, ПС |
| ☐ Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств | ☐ Техническое обслуживание электросетевого оборудования |
| ☐ Анализ, регенерация, замена трансформаторных масел | ☐ другое _____ |

Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Стоимость выполнения работ по договору на услугу

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Качество выполнения работ по договору

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Опрятность сотрудников компании при выполнении работ

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Культура общения сотрудников при выполнении работ

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?

☐ Да ☐ Нет

ПРИОРИТЕТЫ ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Представьте себе, что вы – глава компании ПАО «Аэропорт Кольцово». Какие изменения в обслуживании клиентов вы бы ввели?

ВАШИ ПОЖЕЛАНИЯ

Хотите ли Вы получать от нас интересующую Вас информацию по вопросам:

☒	информация об отключениях	☐	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
☐	об изменении тарифов или правил предоставления услуг образцы оформления документов и	☐	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников,
☐	требования к ним извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики	☐	исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.
☐	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания	☐	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 ПАО «Аэропорт Кольцово» _____

**БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ТО, ЧТО ВЫ НАШЛИ ВРЕМЯ НА ЗАПОЛНЕНИЕ
ДАННОЙ АНКЕТЫ, ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ЦЕННО ДЛЯ НАС!**

Уважаемый Клиент!

Цель данного опроса – узнать, что Вы ожидаете от ПАО «Аэропорт Кольцово» и насколько вы удовлетворены или не удовлетворены предоставляемыми нашей компанией услугами.

Мы заинтересованы в Ваших честных ответах и предлагаем ответить на следующие вопросы:

Раздел 1. Мы хотели бы выяснить, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены деятельностью ПАО «Аэропорт Кольцово» по ряду перечисленных ниже факторов. Мы просим Вас оценить степень Вашей удовлетворенности по каждому фактору по пятибалльной шкале, где оценка

5 означает **полную удовлетворенность**, а **1** – **полную неудовлетворенность**.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Удобство способа подачи заявки на оказание услуги

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Часы работы компании

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Стоимость услуги технологического присоединения (в соответствии с приказом Управления по государственному регулированию тарифов области)

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Качество выполнения работ по договору

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Куда вы подавали заявку на оказание услуги

☐ Интернет-приемная

☐ Центр обслуживания клиентов

☒ Офис

☐ Исполнительный аппарат

ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Частота отключений электроэнергии

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Продолжительность отключений электроэнергии

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?

☐ Диспетчеру ☐ Работнику ☐ на прямую линию ☐ В интернет-приемную ☒ Нет, не сообщал

Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?

☐ Вынос ВЛ, ТП, ПС

☐ Вынос ВЛ, ТП, ПС

☐ Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств

☒ Техническое обслуживание электросетевого оборудования

☐ Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств

☐ другое _____

Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Стоимость выполнения работ по договору на услугу

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Качество выполнения работ по договору

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Опрятность сотрудников компании при выполнении работ

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Культура общения сотрудников при выполнении работ

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?

☒ Да

☐ Нет

ПРИОРИТЕТЫ ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Представьте себе, что вы – глава компании ПАО «Аэропорт Кольцово». Какие изменения в обслуживании клиентов вы бы ввели?

ВАШИ ПОЖЕЛАНИЯ

Хотите ли Вы получать от нас интересующую Вас информацию по вопросам:

☒	информация об отключениях	☐	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
☐	об изменении тарифов или правил предоставления услуг образцы оформления документов и	☐	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников,
☐	требования к ним извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики	☐	исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.
☐	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания	☐	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 электронная почта okSION-mchs-ural@mail.ru, Главное управление МЧС России по Свердловской области

Дополнительные комментарии и замечания, которые вы хотели бы высказать в адрес ПАО «Аэропорт Кольцово» Произошла ликвидация юр.лица ФКУ «ЦУКС ГУ МЧС России по Свердловской области», правопреемником является Главное управление МЧС России по Свердловской области.

**БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ТО, ЧТО ВЫ НАШЛИ ВРЕМЯ НА ЗАПОЛНЕНИЕ
ДАННОЙ АНКЕТЫ, ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ЦЕННО ДЛЯ НАС!**

Уважаемый Клиент!

Цель данного опроса – узнать, что Вы ожидаете от ПАО «Аэропорт Кольцово» и насколько вы удовлетворены или не удовлетворены предоставляемыми нашей компанией услугами.

Мы заинтересованы в Ваших честных ответах и предлагаем ответить на следующие вопросы:

Раздел 1. Мы хотели бы выяснить, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены деятельностью ПАО «Аэропорт Кольцово» по ряду перечисленных ниже факторов. Мы просим Вас оценить степень Вашей удовлетворенности по каждому фактору по пятибалльной шкале, где оценка

5 означает **полную удовлетворенность**, а **1** – **полную неудовлетворенность**.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Удобство способа подачи заявки на оказание услуги

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Часы работы компании

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Стоимость услуги технологического присоединения (в соответствии с приказом Управления по государственному регулированию тарифов области)

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Качество выполнения работ по договору

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Куда вы подавали заявку на оказание услуги

☐ Интернет-приемная

☐ Центр обслуживания клиентов

☐ Офис

☒ Исполнительный аппарат

ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Частота отключений электроэнергии

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Продолжительность отключений электроэнергии

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?

☐ Диспетчеру ☐ Работнику ☐ на прямую линию ☐ В интернет-приемную ☒ Нет, не сообщал

Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?

- | | |
|--|---|
| ☐ Вынос ВЛ, ТП, ПС | ☐ Вынос ВЛ, ТП, ПС |
| ☐ Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств | ☒ Техническое обслуживание электросетевого оборудования |
| ☐ Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств | ☐ другое _____ |

Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Стоимость выполнения работ по договору на услугу

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Качество выполнения работ по договору

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Опрятность сотрудников компании при выполнении работ

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Культура общения сотрудников при выполнении работ

☒ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?

☒ Да ☐ Нет

ПРИОРИТЕТЫ ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Представьте себе, что вы – глава компании ПАО «Аэропорт Кольцово». Какие изменения в обслуживании клиентов вы бы ввели?

ВАШИ ПОЖЕЛАНИЯ

Хотите ли Вы получать от нас интересующую Вас информацию по вопросам:

☒	информация об отключениях	☐	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
☐	об изменении тарифов или правил предоставления услуг образцы оформления документов и	☐	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников,
☐	требования к ним извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики	☒	исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.
☐	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания	☐	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 ПАО «Аэропорт Кольцово» _____

**БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ТО, ЧТО ВЫ НАШЛИ ВРЕМЯ НА ЗАПОЛНЕНИЕ
ДАННОЙ АНКЕТЫ, ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ЦЕННО ДЛЯ НАС!**

Уважаемый Клиент!

Цель данного опроса – узнать, что Вы ожидаете от ПАО «Аэропорт Кольцово» и насколько вы удовлетворены или не удовлетворены предоставляемыми нашей компанией услугами.

Мы заинтересованы в Ваших честных ответах и предлагаем ответить на следующие вопросы:

Раздел 1. Мы хотели бы выяснить, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены деятельностью ПАО «Аэропорт Кольцово» по ряду перечисленных ниже факторов. Мы просим Вас оценить степень Вашей удовлетворенности по каждому фактору по пятибалльной шкале, где оценка **5** означает **полную удовлетворенность**, а **1** – **полную неудовлетворенность**.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Удобство способа подачи заявки на оказание услуги	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Часы работы компании	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие платежного терминала, кассы)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Консультирование по интересующим вопросам, включая дополнительную информацию по сторонним организациям	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1

ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Сроки подготовки оферты / проекта договора (допустимо не более 30 календарных дней)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Стоимость услуги технологического присоединения (в соответствии с приказом Управления по государственному регулированию тарифов области)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Сроки выполнения работ по договору со стороны сетевой организации (от 6 месяцев до 3 лет)	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Качество выполнения работ по договору	☒ 5	☐ 4	☐ 3	☐ 2	☐ 1
Куда вы подавали заявку на оказание услуги	☒ Интернет-приемная ☐ Офис ☐ Центр обслуживания клиентов ☐ Исполнительный аппарат				

ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Частота отключений электроэнергии

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

Продолжительность отключений электроэнергии

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

Частота возникновения перепадов (скачков) напряжения

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

Сообщали ли Вы о ненадлежащем качестве электроэнергии в компанию?

☐ Диспетчеру ☐ Работнику ☐ на прямую линию ☐ В интернет-приемную ☒ Нет, не сообщал

Оперативность реагирования работников компании при возникновении чрезвычайных ситуаций / аварий

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Какими из наших дополнительных услуг Вы пользовались?

- | | |
|--|---|
| ☐ Установка/замена
☐ Испытания и диагностика оборудования, электрозащитных средств
☐ Анализ, регенерация, замена трансформаторных масел | ☐ Вынос ВЛ, ТП, ПС
☐ Техническое обслуживание электросетевого оборудования
☒ другое <i>Услуги по сбору данных с приборов учета в. энергии</i> |
|--|---|

Сроки обработки заявки и подготовки оферты / проекта договора

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

Стоимость выполнения работ по договору на услугу

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

Своевременность выполнения работ по договору со стороны сетевой организации

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

Качество выполнения работ по договору

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

Опрятность сотрудников компании при выполнении работ

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

Культура общения сотрудников при выполнении работ

☒ 5 Г 4 Г 3 Г 2 Г 1

Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым?

☒ Да Г Нет

ПРИОРИТЕТЫ ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Представьте себе, что вы – глава компании ПАО «Аэропорт Кольцово». Какие изменения в обслуживании клиентов вы бы ввели?

ВАШИ ПОЖЕЛАНИЯ

Хотите ли Вы получать от нас интересующую Вас информацию по вопросам:

☐	информация об отключениях	☐	о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
☐	об изменении тарифов или правил предоставления услуг	☐	порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников,
☐	образцы оформления документов и требования к ним	☐	исполняющих действия, входящие в компетенцию компании.
☐	извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере электроэнергетики	☐	
☐	регулярное анкетирование Клиентов с целью повышения качества обслуживания	☐	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 ПАО «Аэропорт Кольцово» _____

**БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ТО, ЧТО ВЫ НАШЛИ ВРЕМЯ НА ЗАПОЛНЕНИЕ
ДАННОЙ АНКЕТЫ, ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ЦЕННО ДЛЯ НАС!**

