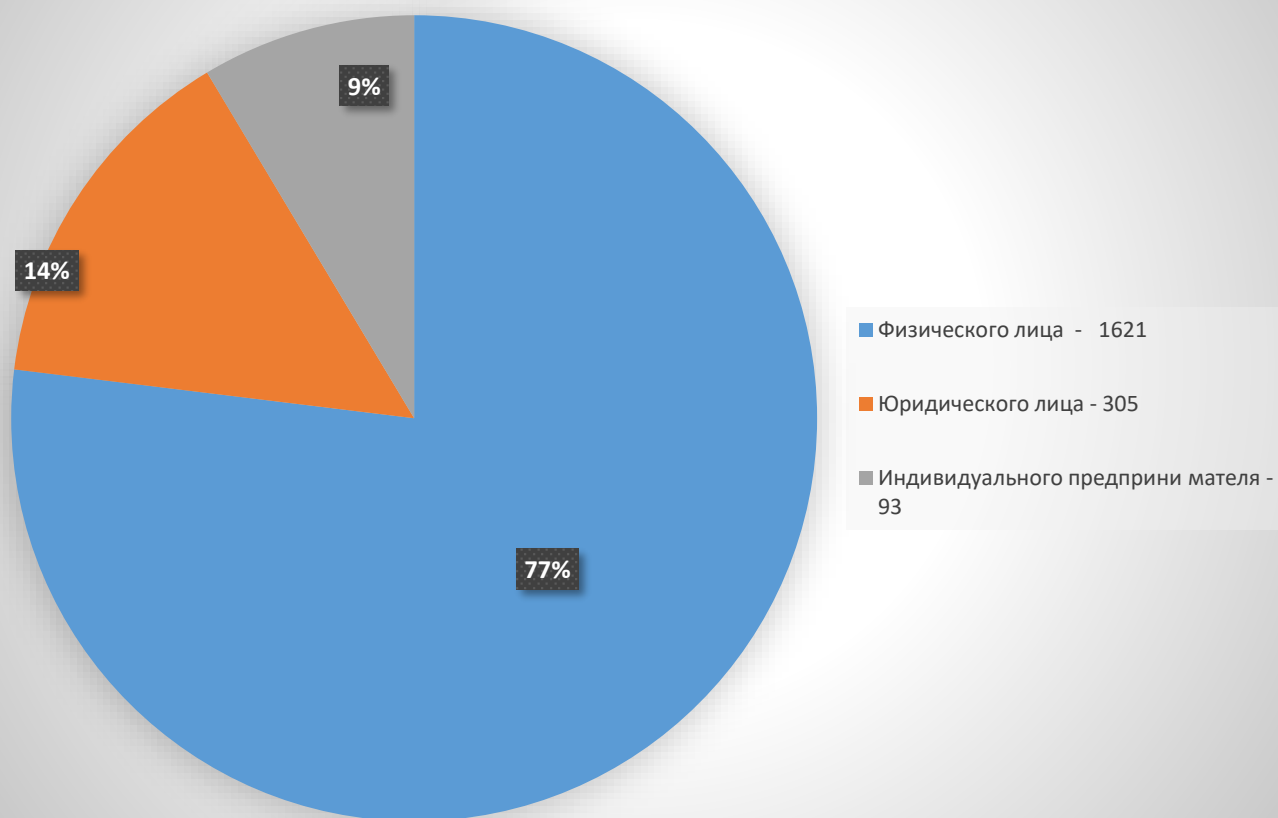


**Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ООО «Башкирэнерго» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания в 2023 г.**

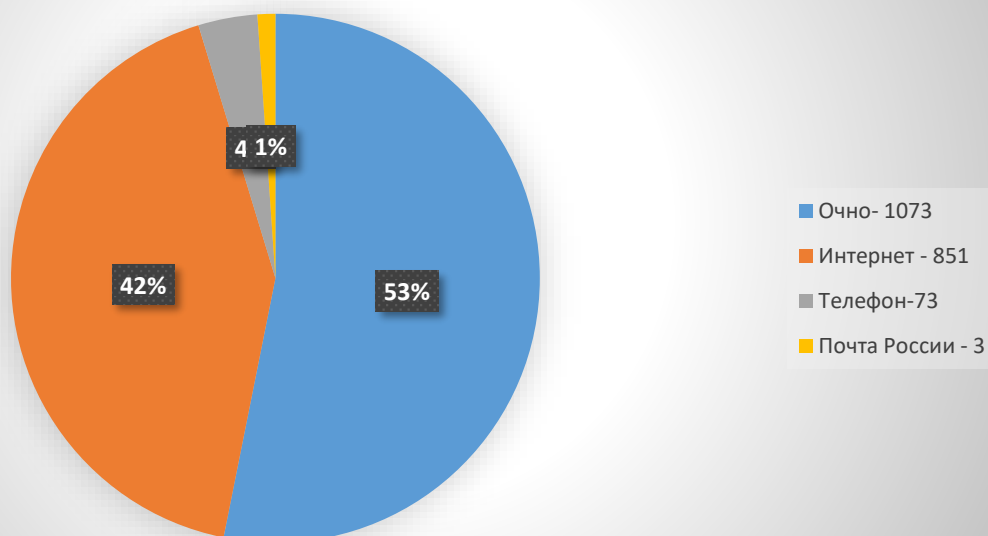
**Опрос мнения потребителей услуг проводился путем письменного опроса (анкетирования).**

**Всего в опросе приняло участие 2019 заявителей.**

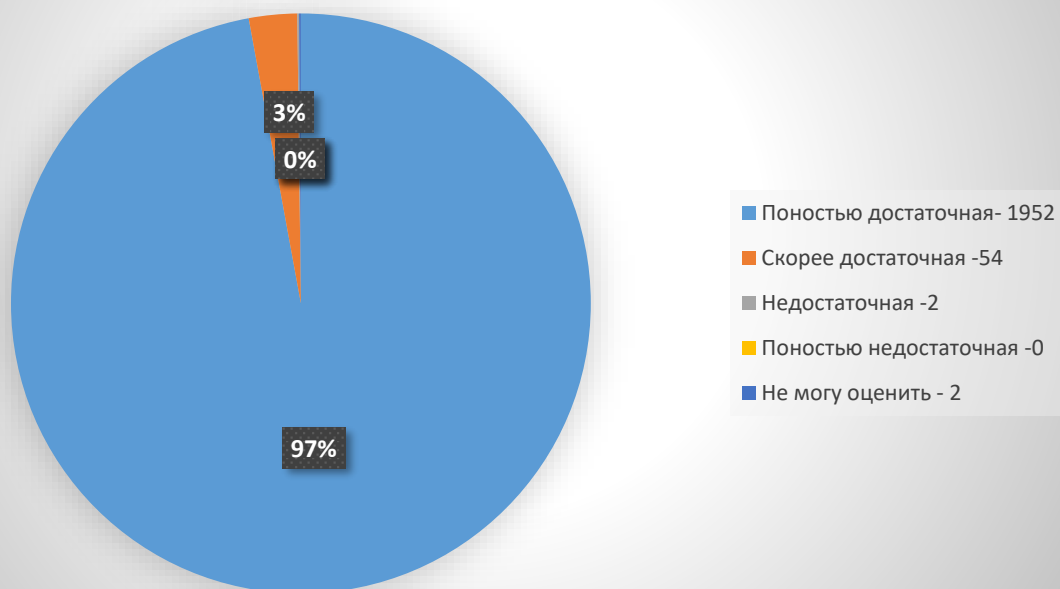
**1. Вы пользовались услугами ООО "Башкирэнерго" по технологическому присоединению к электрическим сетям в качестве?**



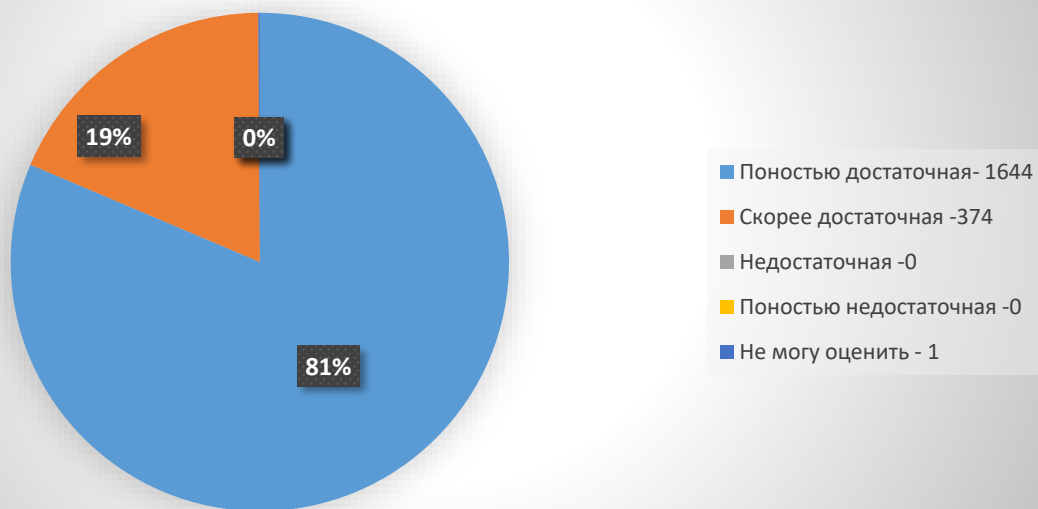
**2. Укажите наиболее удобный для Вас канал взаимодействия с ООО "Башкирэнерго"**



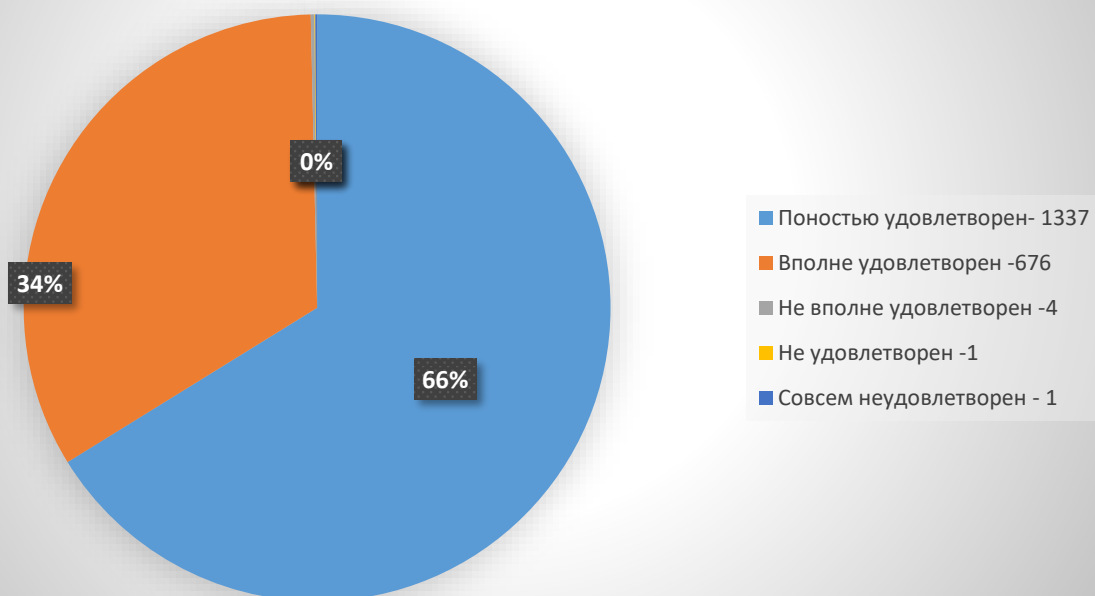
**3. Оцените полноту и достаточность информации по процедуре ТП, размещенную на сайте ООО "Башкирэнерго" в разделе потребителям/ТП к электрическим сетям**



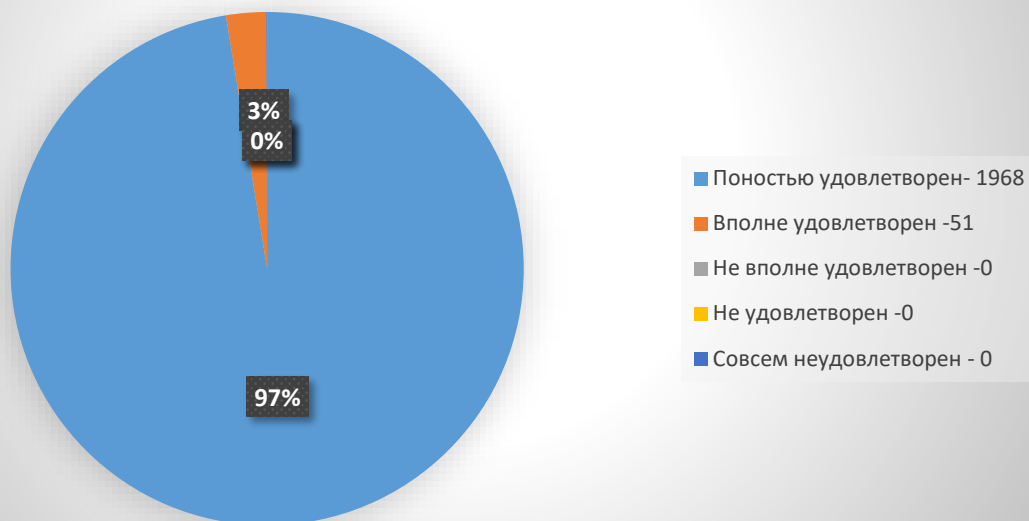
**4. Оцените полноту и достаточность информации по процедуре ТП, размещенную на стендах**



**5. Оцените степень своей удовлетворенности сроком осуществления ООО "Башкирэнерго" ТП к электрическим сетям ВАшего объекта**



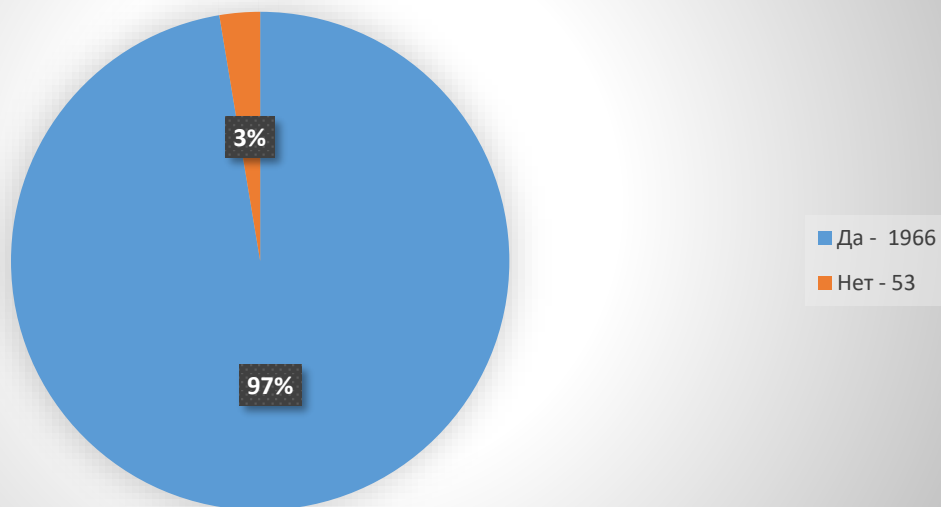
**6. Оцените степень своей удовлетворенности компетентностью и вежливостью сотрудников ООО "Башкирэнерго", участвовавших в процедуре технологического присоединения**



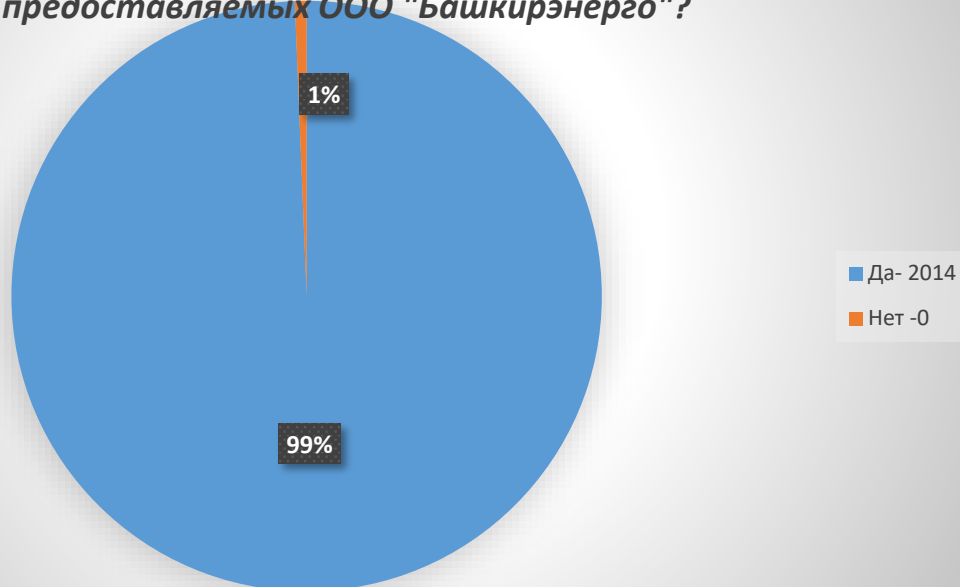
**7. Оцените степень своей удовлетворенности в возможности решения всех вопросов по ТП интерктивным путем (через интернет)?**



**8.Знаете ли Вы о едином номере горячей линии ООО "Башкирэнерго" 8-800-34-77-00?**



**9.Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых ООО "Башкирэнерго"?**



**10. Какие мероприятия в рамках процедуры технологического присоединения Вы готовы передать на исполнение ООО «Башкирэнерго» с заключением договора на дополнительные услуги?**

Ответ в свободной форме

Существующие мероприятия достаточны -8

Выполнение проектирования сетей, находящихся на балансе заявителя – 58

Осуществление электромонтажа на объекте заявителя (внутри объектов) – 104

Установить плату в сумме 5500 руб -1;

Все устраивает - 4

**11. Ваши пожелания по улучшению качества обслуживания клиентов в части предоставления услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям:**

Ответ в свободной форме

Пожелания по улучшению работы личного кабинета -1.

Сложная и не всегда понятная навигация на сайте ООО «Башкирэнерго»– 5.

Не совсем понятны разъяснения на сайте ООО «Башкирэнерго»: как подать заявку, плохая работа сайта, непонятное меню – 2

Не всегда работают QR- коды для оплаты за услуги ТП через онлайн - банк -1.

Открытие второго центра обслуживания клиентов в северной части города Уфа – 74

Уменьшить количество заполняемых бланков при подаче заявки на ТП – 37

Ускорить процесс ТП-1

Работайте как работали, все хорошо-1

Сократить срок процедуры ТП-1

Увеличить штат ОПП-1

Ускорить сроки строительства подрядной организацией – 3

Снизить стоимость процедуры ТП - 2

**Опросник (анкета) по технологическому присоединению потребителей за 2023 год**

- 1. Вы пользовались услугами ООО «Башкирэнерго» по технологическому присоединению к электрическим сетям в качестве?**
  - a) Физического лица - 1621
  - b) Юридического лица - 305
  - c) Индивидуального предпринимателя - 93
  
- 2. Укажите наиболее удобный для Вас канал взаимодействия с ООО «Башкирэнерго»:**
  - a) Очно, через центр обслуживания клиентов или пункт обслуживания клиентов в РЭС - 1073
  - b) Интернет - 851
  - c) Телефон -73
  - d) Почта России - 3
  
- 3. Оцените полноту и достаточность информации, представленной на сайте ООО «Башкирэнерго» в разделе потребителям/технологическое присоединение к электрическим сетям:**
  - a) Полностью достаточная - 1952
  - b) Скорее достаточная -54
  - c) Недостаточная - 2
  - d) Полностью недостаточная (комментарий)-0
  - e) Не могу оценить - 2
  
- 4. Оцените полноту и достаточность информации по процедуре технологического присоединения, размещенную на стендах ООО «Башкирэнерго»**
  - a) Полностью достаточная -1644
  - b) Скорее достаточная -374
  - c) Недостаточная -0
  - d) Полностью недостаточная (комментарий)-0
  - e) Не могу оценить - 1
  
- 5. Оцените степень своей удовлетворенности сроком осуществления ООО «Башкирэнерго» технологического присоединения к электрическим сетям Вашего объекта:**
  - a) Полностью удовлетворен -1337
  - b) Вполне удовлетворен -676
  - c) Не вполне удовлетворен - 4
  - d) Неудовлетворен -1
  - e) Совсем неудовлетворен. -1
  
- 6. Оцените степень своей удовлетворенности компетентностью и вежливостью сотрудников ООО «Башкирэнерго», участвовавших (участвующих) в процедуре технологического присоединения:**
  - a) Полностью удовлетворен -1968
  - b) Вполне удовлетворен -51
  - c) Не вполне удовлетворен-0
  - d) Неудовлетворен-0
  - e) Совсем неудовлетворен-0
  
- 7. Оцените степень своей удовлетворенности в возможности решения всех вопросов по технологическому присоединению интерактивным путем (через интернет):**

- a) Полностью удовлетворен -1293
- b) Вполне удовлетворен -13
- c) Не вполне удовлетворен -0
- d) Неудовлетворен -0
- e) Совсем неудовлетворен-0

**8. Знаете ли Вы о едином номере горячей линии ООО «Башкирэнерго» 8-800-234-77-00?**

- a) Да -1966
- b) нет - 53

**9. Знаете ли Вы о дополнительных услугах предоставляемых ООО «Башкирэнерго»?**

- a) Да -2014
- b) нет-0

**10. Какие мероприятия в рамках процедуры технологического присоединения Вы готовы передать на исполнение ООО «Башкирэнерго» с заключением договора на дополнительные услуги?**

Ответ в свободной форме

Существующие мероприятия достаточны -8

Выполнение проектирования сетей, находящихся на балансе заявителя – 58

Осуществление электромонтажа на объекте заявителя (внутри объектов) – 104

Установить плату в сумме 5500 руб -1;

Все устраивает - 4

**11. Ваши пожелания по улучшению качества обслуживания клиентов в части предоставления услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям:**

Ответ в свободной форме

Пожелания по улучшению работы личного кабинета -1.

Сложная и не всегда понятная навигация на сайте ООО «Башкирэнерго»– 5.

Не совсем понятны разъяснения на сайте ООО «Башкирэнерго»: как подать заявку, плохая работа сайта, непонятное меню – 2

Не всегда работают QR- коды для оплаты за услуги ТП через онлайн - банк -1.

Открытие второго центра обслуживания клиентов в северной части города Уфа – 74

Уменьшить количество заполняемых бланков при подаче заявки на ТП – 37

Ускорить процесс ТП-1

Работайте как работали, все хорошо-1

Сократить срок процедуры ТП-1

Увеличить штат ОПП-1

Ускорить сроки строительства подрядной организацией – 3

Снизить стоимость процедуры ТП - 2



