

Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания

ОАО «Вичугская городская электросеть» за 2021 г.

С целью исполнения мероприятий по реализации «Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций», утвержденных Приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014г. №186 с учетом изменений, внесенных Приказом Минэнерго России №217 от 06.04.2015г., а также с целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания ОАО «Вичугская городская электросеть» провело письменное анкетирование потребителей. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

При проведении письменного анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей в отношении трех основных направлений деятельности:

- передача электрической энергии,
- технологическое присоединение,
- качество электрической энергии, включая техническое состояние электросетевых объектов.

Оценка показателей анкетирования производилась по пятибалльной шкале от 1-«полное разочарование» до 5-«отлично».

В 2021 году средний балл по результатам анкетирования потребителей услуг, обратившихся в офисы обслуживания потребителей по трем направлениям деятельности, составил 4,77.

Как наиболее значимые были отмечены следующие показатели качества обслуживания потребителей:



Наиболее высокую оценку получили:

«Время ожидания при подаче заявки» - 4,95

«Оперативность в решении вопросов по передаче электрической энергии» - 4,9

«Ориентация сотрудников на пожелания клиентов» - 4,85