

**Ежегодный отчет об итогах мнения потребителей
о качестве обслуживания ООО «КрасЭлектроСеть» за 2019 г.**

Территориально сетевая организация ООО «КрасЭлектроСеть» в соответствии с приказом Министерства энергетики РФ «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми потребителями услуг сетевых организаций» от 15.04.2014 № 186 проводит ежегодный опрос потребителей, которые подали заявку на присоединение энергопринимающих устройств и в дальнейшем заключили договор.

Опрос потребителей является неотъемлемой частью работы предприятия, а также развития и качества обслуживания клиентов.

В декабре 2019 года к сетям организации ООО «КрасЭлектроСеть» был присоединен 1 потребитель.

Метод опроса потребителей – электронная форма (электронная почта).

Опрос предполагает 6 вопросов, которые необходимо оценить по 5-ти бальной шкале, где 1 – минимальная удовлетворенность качеством и уровнем обслуживания по технологическому присоединению и передачи электрической энергии; 5 – соответственно, максимальная удовлетворенность качеством и уровнем обслуживания по технологическому присоединению и передачи электрической энергии.

Оценка потребителей сведена в таблицу ниже.

№ п/п	Наименование показателя	Оценка потребителей
1	Качество и доступность предоставляемой информации ООО «КрасЭлектроСеть» на сайте	4
2	Полнота и доступность консультаций	5
3	Удовлетворенность срока обслуживания (сроки рассмотрения заявок, заключения договоров, исполнения обязательств по договору)	5
4	Качество предоставляемых услуг по технологическому присоединению	5
5	Уровень вежливости сотрудников организации	5
6	Своевременность ответов при возникновении проблем	5
7	Предупреждение об отключении электрической энергии, как для плановых работ, так и при нарушениях условий договора с гарантирующим поставщиком электроэнергии	5

Из таблицы «Оценка потребителей» можно заметить, что показатели находятся на достаточно высоком уровне, что означает удовлетворительность работы центра обслуживания клиентов.