

Анкетирование потребителей

Результат опроса потребителей о качестве обслуживания в 2018г.

В соответствии с п.10 Приказа Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014г. №186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций», сетевая организация (АО «Самарская кабельная компания») не реже одного раза в год обеспечивает проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания. Ежегодные отчеты об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания публикуются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет не позднее 1 марта года, следующего за годом, в котором проводились соответствующие опросы.

В период с 14.01.2019г. по 31.01.2019г. потребителям, которым были оказаны услуги по технологическому присоединению в 2018г., предлагалось оценить качество обслуживания по критериям в баллах по 5-балльной шкале, где 1 – минимальная удовлетворенность качеством энергии, 5 – максимальная удовлетворенность качеством обслуживания по деятельности, связанной с передачей электрической энергии.

Результаты опроса приведены в таблице:

№	Наименование критерия	Средняя оценка
1	Полнота и доступность информации о деятельности АО «Самарская кабельная компания», связанной с передачей электрической энергии	4,63
2	Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение	4,91
3	Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов	4,51
4	Уровень обслуживания по вопросам передачи электрической энергии	4,79
5	Уровень обслуживания по вопросам технологического присоединения	4,62
6	Оперативность принятия решения	4,68
7	Удовлетворенность деятельностью АО «Самарская кабельная компания», связанной с передачей электрической энергии, в целом	4,82

Технический директор
АО «Самарская кабельная компания»



В.В.Баннов