Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за 2021г.

В соответствии с п. 10 Приказ Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. N 186 "О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций", сетевая организация (ОГУЭП «Облкоммунэнерго») не реже одного раза в год обеспечивает проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Потребителям предлагалось оценить качество обслуживания путем анкетирования через форму обращений на сайте предприятия. Предлагалось оценить в целом работу предприятия и качество электроэнергии по трем вариантам – хорошо, удовлетворительно, плохо. В дальнейшем результат опроса распределялся по 5-балльной шкале по следующим критериям: 5- максимальная удовлетворенность качеством обслуживания, две оценки хорошо; 4 – одна хорошо, одна удовлетворительно; 3 – две удовлетворительно, либо одна хорошо и одна плохо; 2- одна удовлетворительно, одна плохо; 1-минимальная удовлетворенность качеством обслуживания, две оценки плохо. Опрос производился на сайте организации с возможностью проставить оценку.

За 2021г в опросе приняло участие 40 потребителей:

|  |  |
| --- | --- |
| 5 | 7 |
| 4 | 1 |
| 3 | 7 |
| 2 | 7 |
| 1 | 18 |