

ТСО: Открытое Акционерное Общество "Варьеганэнергонефть" (ОАО "ВЭН")**4.7 Темы и результаты опросов потребителей**

за 2017

Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

Вопросы (темы):	Результаты:
Получаете ли Вы предупреждения об отключении электрической энергии для проведения плановых ремонтных работ в электрических сетях?	
ДА	100%
НЕТ	0%
Знаете ли Вы, куда следует обращаться в случае внезапного отключения электрической энергии?	
ДА	100%
НЕТ	0%
В течение года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в ОАО «ВЭН» и не получили ответ или он Вас не устроил?	
ДА	0%
НЕТ	100%
Знаете ли Вы о том, что на сайте ОАО «ВЭН» ежеквартально публикуется информация об аварийных отключениях?	
ДА	75%
НЕТ	25%
Какой наиболее удобный для Вас канал получения уведомления об аварийных ситуациях?	
Сайт ОАО «ВЭН»	0%
Электронная почта	60%
Личный кабинет (на сайте)	0%
Телефон	40%
Укажите наиболее удобный для Вас канал взаимодействия с электросетевой компанией:	
Очное обращение (непосредственное общение)	13%
Телефон	50%
Интернет	0%
Электронная почта	38%
Обращение по почте	0%
Обращались ли Вы в Центр обслуживания клиентов ОАО «ВЭН»?	
Да, 1 раз	0%
Более 1 раза	50%
Нет	50%
Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых ОАО «ВЭН» услуг?	
ДА	100%
НЕТ	0%
Ваши предложения и замечания, возникшие в процессе взаимоотношений со службами ОАО «ВЭН» :	
ЕСТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЯ	0%
НЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ	100%
ЕСТЬ ЗАМЕЧАНИЯ	0%
НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ	100%