

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

за 2016 год

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%