**4.7. 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.**

В Центре обслуживания клиентов «Центральный» АО «Энергосервисная компания Ленэнерго» (далее - ЦОК «Центральный») проводится исследование по оценке качества и доступности технологического присоединения, и степени удовлетворенности клиентов обслуживанием.

Для оценки качества и доступности технологического присоединения, опрашиваемым предлагается ответить на задаваемый вопрос и выбрать вариант ответа из предложенных. Тематика вопросов направлена на выяснение использования электронных форм обслуживания через Интернет при подаче заявки и выполнения мероприятий по ТПр.

Для оценки указанных критериев опрашиваемым предлагалось проставить значения в соответствии с десятибалльной шкалой, характеризующие степень удовлетворенности взаимодействием с ЦОК «Центральный».

Таблица 1. Средняя степень удовлетворенности

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование критериев | Средняя степень удовлетворенности |
| Подготовка сетевой организацией договора и ТУ | 8 |
| Исполнение сетевой организацией мероприятий по договору | 8 |
| Удобство месторасположения офиса | 8 |
| Удобство внутреннего оснащения офиса | 9 |
| Полнота и доступность информации о порядке и стоимости ТП в офисе | 8 |
| Оперативность обслуживания в офисе обслуживания | 8 |
| Комфорт ожидания в очереди в ЦОК | 8 |
| Компетентность сотрудников офиса | 9 |
| Компетентность операторов call-центра | 8 |
| Доступность телефонных номеров call-центров | 7 |
|  | 8 |

Общая средняя степень удовлетворенности составила 8, что говорит о высокой оценке качества работ, производимых сотрудниками ЦОК «Центральный». При этом, полностью удовлетворенными качеством оказанной услуги по технологическому присоединению оказались 8% опрошенных. Помимо этого, 18% Заявителей поставили максимальную оценку по всем критериям за исключением одного-двух, что в совокупности дает 26%. 7,5 % опрошенных в целом оценили работу ЦОК Центральный на ⩽5 баллов.

С целью определения степени удовлетворенности клиентов обслуживанием в ЦОК «Центральный» реализована Система оценки качества обслуживания клиентов (далее- СОКОК).

По данным СОКОК степень удовлетворенности клиентов обслуживанием за 2017 год составила -99%.