Отчет

об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания

в 2014 году.

Открытое акционерное общество «Ямальская железнодорожная компания» (ОАО «ЯЖДК») при осуществлении сетевой деятельности оказывает следующие услуги:

- услуги по передаче электрической энергии;

- услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям.

Для изучения мнения потребителей услуг о качестве обслуживания был проведен опрос, в ходе которого было предложено ответить на следующие вопросы:

1. Оцените полноту и доступность информации о сетевой деятельности ОАО «ЯЖДК»;
2. Оцените качество культуры обслуживания сотрудниками сетевой компании ОАО «ЯЖДК»;
3. Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии;
4. Оцените надёжность и бесперебойность подачи электроэнергии.

В связи с отсутствием заявок на технологическое присоединение к сетям ОАО «ЯЖДК» в 2014 году при проведении опроса вопрос о качестве обслуживания при предоставлении данной услуги не рассматривался.

Жалоб и нареканий на услуги компании по сетевой деятельности от потребителей не поступало.

Информация по опросу анализируется сотрудниками для выработки предложений, направленных на дальнейшее повышение качества обслуживания потребителей и устранения выявленных недостатков.

В настоящее время проводится разработка анкеты для размещения на официальном сайте ОАО «ЯЖДК» с целью интерактивного анкетирования.