

Отчет
об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг
ООО «СЕТЬЭНЕРГОГРУПП» за 2025 год

Формирование отчета об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг выполнено в соответствии с действующим приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

1. Общая информация о компании

Официальное полное наименование организации: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СЕТЬЭНЕРГОГРУПП», сокращенное наименование организации: ООО «СЭГ».

Общество осуществляет следующие виды деятельности:

- передача электрической энергии;
- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- ремонт электрического оборудования;

Адрес (место нахождения) Общества: 350033 Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Ставропольская, 43.

Адрес официального сайта Общества <https://www.setenergogroup.ru>.

Выделенный абонентский номер: 8(861) 212-91-55.

Личный кабинет потребителя: <https://lk.setenergogroup.ru>.

2. Итоги изучения мнения о качестве обслуживания

Опрос проводится с целью выявления текущего уровня удовлетворенности потребителей профильными услугами, которые оказывает Общество. Дополнительно в ходе исследования анализируется эффективность организации клиентского сервиса и его соответствие ожиданиям потребителей.

В течение отчетного периода проводился опрос посредством анкетирования при очном обслуживании и посредством заочного опроса, с использованием: телефонного опроса, опроса в сети интернет. В соответствии с требованиями Федерального закона РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ (в

действующей редакции) обработка полученных сведений и дальнейшее использование информации происходит только в обезличенном виде.

Оценка показателей производится по пятибалльной шкале, которая отражает уровень удовлетворенности потребителя предоставляемыми услугами (где оценка 5 означает полную удовлетворенность, а оценка 1 — полную неудовлетворенность) по следующим направлениям:

- качество электрической энергии;
- осуществление технологического присоединения;
- коммерческий учет электрической энергии;
- техническое обслуживание электросетевых объектов;
- качество обслуживания.

№ п/п	Направления опроса потребителей	Способ проведения			
		очный опрос		заочный опрос	
		количество опрошенных*	средний балл	количество опрошенных*	средний балл
1	качество электрической энергии	10	4,3	2	4,5
2	осуществление технологического присоединения	14	4,2	5	4,2
3	коммерческий учет электрической энергии	5	4,4	2	4,5
4	техническое обслуживание электросетевых объектов	6	4,6	1	5
5	качество обслуживания	35	4,3	10	4,4

* Количество лиц, согласившихся выразить своё мнение по направлениям проводимого опроса