

#### **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 АО «РЭС» проведены исследования, направленные на измерение уровня удовлетворенности потребителей качеством оказанных в 2024 году услуг, по следующим тематикам:

1. «Обращения в ЦОК и ПОК по вопросам технологического присоединения».
2. «Оценка процедуры по подключению электроэнергии».
3. «Оценка качества оказания услуги по платному оформлению заявки на технологическое присоединение».
4. «Оценка качества оказанных консультаций посредством телефонной связи».
5. «Оценка качества оказанных услуг».

Количество опрошенных респондентов в 2024 году составило 25 633 чел.

Общая удовлетворенность качеством обслуживания оценена респондентами на 4,92 балла по пятибалльной шкале.

По всем предложениям потребителей, выявленным в ходе опросов, АО «РЭС» разработаны и выполнены корректирующие мероприятия, направленные на повышение уровня удовлетворенности и качества обслуживания потребителей.