

Необходимо на сайте создать отдельную вкладку «ОПРОСЫ АБОНЕНТОВ» и разместить там следующую информацию:

На основании абзаца двадцать шестого пункта 28 Правил оказания услуг электросвязи, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 августа 2006 г. № 1055, в соответствии с Инструкцией о порядке проведения опросов абонентов о качестве услуг электросвязи, работе сети электросвязи и обслуживании абонентов посредством телефонных звонков, направления СМС-сообщений, утвержденной постановлением Министерства связи и информатизации Республики Беларусь 22.05.2026 № 10

ОПЕРАТОРЫ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ ОБЯЗАНЫ

ПРОВОДИТЬ ОПРОСЫ АБОНЕНТОВ С ЦЕЛЬЮ ОЦЕНКИ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ, РАБОТОЙ СЕТИ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ, А ТАКЖЕ ОБСЛУЖИВАНИЕМ АБОНЕНТОВ

Результаты опросов используются для выявления причин клиентской неудовлетворённости, доступности предоставляемых услуг электросвязи, выявления проблем и разработки мер по их устранению.

ООО «Сетевые инновации» осуществляет опросы абонентов посредством исходящих телефонных соединений **не чаще одного раза в месяц**. При получении по результатам опроса абонента негативной обратной связи оператор электросвязи вправе инициировать **не более одного повторного опроса** для уточнения причин и обстоятельств, вызвавших негативную обратную связь, информирования о мерах, принятых для устранения выявленных недостатков, предложения вариантов урегулирования ситуации, вызвавшей неудовлетворенность.

Проведение опросов абонентов осуществляется с 10.00 до 20.00.

Проведение опросов может быть прекращено по заявлению абонента.

Заявление абонента может быть выражено одним из нескольких способов:

- подача заявления в письменной форме в сервисном центре;
- подача устного заявления в ходе звонка на номер оператора электросвязи либо в ходе исходящего телефонного соединения, осуществляемого с целью проведения опроса абонента.