**Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания**

**ООО «ЭнергоХолдинг» за 2016 г.**

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в ООО «ЭнергоХолдинг» регулярно проводилось анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

При проведении анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в пунктах обслуживания потребителей. В 2016 году было проанкетировано 10 потребителей услуг, обратившихся в пункты обслуживания потребителей. Средний балл составил 3,5, в том числе по критериям

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий оценки** | **Ср.оценка\*** |
| Насколько квалифицированно даются ответы по Вашим запросам | 2,9 |
| Культура общения сотрудников | 3,4 |
| Оценка предоставляемых услуг по вопросам передачи электроэнергии | 3,2 |
| Оперативность решения возникающих вопросов | 3,5 |
| Оценка предоставляемых услуг по вопросам технологического присоединения | 4,0 |
| Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение | 3,8 |
| Оценка деятельности компании в целом | 3,6 |

\*(Оценка по 4-х бальной шкале: 1 – минимальная оценка, 4 – максимальная оценка)