***Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания ООО «РЭС» за 2018 г.***

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в ООО «РЭС» 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 2019 году было проанкетировано 56 потребителей услуг, обратившихся в пункты обслуживания потребителей. Средний балл составил 3,3, в том числе по критериям

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий оценки | Средняя оценка\* |
| Насколько квалифицированно даются ответы по Вашим запросам | 3,5 |
| Культура общения сотрудников | 3,1 |
| Оценка предоставляемых услуг по вопросам передачи электроэнергии | 3,1 |
| Оперативность решения возникающих вопросов | 3,1 |
| Оценка предоставляемых услуг по вопросам технологического присоединения | 3,3 |
| Соблюдение сроков заключения договоров на технологическое присоединение | 3,9 |
| Оценка деятельности компании в целом | 3,3 |

\*(Оценка по 5-ти бальной шкале:

1 – минимальная оценка,

5 – максимальная оценка)