**Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания**

**ООО «Энергопром ГРУПП» за 2022 г.**

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в ООО «Энергопром ГРУПП» регулярно проводится 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. Проанкетировано 57 потребителей услуг, обратившихся в пункты обслуживания потребителей. Средний балл составил 3,96, в том числе по критериям

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

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