

Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания ООО «Вятская Сетевая Компания» за 2021 г.

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

Оценка удовлетворенности потребителей производится по двум критериям: значимость того или иного атрибута и уровень удовлетворенности данным атрибутом.

При проведении очного анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в офисе обслуживания потребителей. В 2021 году было проанкетировано 78 потребителей услуг, обратившихся в офис обслуживания потребителей. Средний балл составил 4,74. Наиболее высокую оценку получили показатели: «уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,83 и «полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,74, при этом анкетлируемые отметили данные показатели как наиболее важные.

Изменение атрибутов, необходимых для проведения оценки и анализа степени удовлетворенности потребителей, а также изменение тематики опроса при осуществлении очного и интерактивного анкетирования потребителей осуществлялось раз в полгода.

1 полугодие	оценка	2 полугодие	оценка
Соблюдение сроков предоставления услуг	4,71	Соблюдение сроков предоставления услуг	4,73
Удобная инфраструктура ООП.	4,7	Удобная инфраструктура ООП.	4,72
Качество технической и сопроводительной информации	4,72	Качество технической и сопроводительной информации	4,74
Полнота, достаточность консультаций	4,73	Полнота, достаточность консультаций	4,75
Уровень вежливости сотрудников ООП.	4,82	Уровень вежливости сотрудников ООП.	4,84
Территориальная доступность ООП.	4,7	Территориальная доступность ООП.	4,72
		Итого средний балл:	4,74