

## **Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания ООО «Вятская Сетевая Компания» за 2023 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 2023 году было проанкетировано 105 потребителей услуг, обратившихся в офис обслуживания потребителей. Средний балл составил 4,8. Наиболее высокую оценку получили показатели: «уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,86 и «полнота, достаточность консультаций и соблюдение сроков предоставления услуг» - 4,83, 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	4,81	Соблюдение сроков предоставления услуг	4,83
Удобная инфраструктура ООП.	4,77	Удобная инфраструктура ООП.	4,79
Качество технической и сопроводительной информации	4,74	Качество технической и сопроводительной информации	4,76
Полнота, достаточность консультаций	4,81	Полнота, достаточность консультаций	4,83
Уровень вежливости сотрудников ООП.	4,84	Уровень вежливости сотрудников ООП.	4,86
Территориальная доступность ООП.	4,77	Территориальная доступность ООП.	4,79
		<b>Итого средний балл:</b>	<b>4,8</b>