***Ежегодный отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания.***

Для сравнительного анализа и формирования осредненных показателей по различным вопросам, связанным с организацией и функционированием системы обслуживания потребителей услуг, был проведен опрос потребителей с предложением, оценить уровень удовлетворенности оказанных услуг.

С целью определения качества организации обслуживания, вопросы были направлены на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, доступности и понятности предоставляемой информации, удобства расположения офиса, а также, соблюдения сроков рассмотрения и подготовки ответа на обращение.

Опрос проводился среди потребителей, которые пользовались основными (технологическое присоединение) и дополнительными услугами.

На проведение опросов, согласилось 24 потребителя.

Результаты ответов на вопросы оценивались по шкале от 0 до 1, где оценка 0 означает полную неудовлетворительность, 1 - полную удовлетворительность.

***Результаты опроса заявителей обратившихся в ООО «НВСК» за 2018 г.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопроса** | **Среднее значение ответа:****от 0 до 1** |
| 1 | Расположение Центрального офиса является для Вас удобным? | 1 |
| 2 | Формы заполнения обращений являются для Вас удобными? | 1 |
| 3 | Информация об оказываемых услугах, расположенная на стендах, имеет удобное расположение? | 1 |
| 4 | Предложена ли форма связи для оповещения о принятом решении по Вашему обращению? | 1 |
| 5 | Назначена ли дата оповещения о принятом решении по Вашему обращению? | 1 |
| 6 | Решение по Вашему обращению Вас удовлетворило? | 1 |
| 7 | Решение было принято в установленный срок? | 1 |
| 8 | Была ли необходимость, для решения Вашего вопроса, обращаться к другим сотрудникам, кроме сотрудников офиса? | 0,21 |
| 9 | Через средства массовой информации Вы получаете информацию об изменении тарифов на электроэнергию и оказываемых услугах компанией? | 0,5 |
| 10 | Обслуживание клиентов сотрудниками офиса Вас удовлетворило? | 1 |

Результат удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в 2018 году составил 8,71 балла.

Наивысшие оценки были поставлены респондентами ООО «НВСК» за удобство месторасположения Центрального офиса, формы заполнения обращений, удобное расположение стендов с информацией об оказанных услугах, а также за своевременное и качественное принятия решений по обращению заявителей.