

## **Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания АО «Витимэнерго» за 2016 г.**

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в АО «Витимэнерго» проводится 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 2016 году было проанкетировано 15 потребителей услуг, обратившихся в офис обслуживания потребителей. Средний балл составил 3,8. Наиболее высокую оценку получили показатели: «уровень вежливости сотрудников офиса обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4 и «полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4 при этом анкетированные 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 анкетирования потребителей осуществлялось раз в год.

<b>Оценка показателей очного анкетирования за 2016 год.</b>	
Соблюдение сроков предоставления услуг	4
Удобная инфраструктура ООП	4
Качество технической и сопроводительной информации	4
Полнота достаточность консультаций	4
Уровень вежливости сотрудников	4
Территориальная доступность ООП	3