



**Общество с ограниченной ответственностью
«Кировские электрические сети»**

610020, Кировская область, г. Киров, ул. Слобода Шевели,
территория подстанция 110/6 кВ, помещение литер А

<http://kirec.ru>

**Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве
обслуживания ООО «КИРЭС» за 2019 г.**

С целью выявления мнения потребителей и изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания ООО «КИРЭС» проводился опрос потребителей с целью исследования - получения информации о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

Оценка удовлетворенности потребителей производится по критериям значимости и уровня удовлетворенности данным атрибутом.

При проведении опросов проводилась оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей и при фактической работе с потребителями в рамках осуществления регулируемой деятельности. В 2019 году с учетом полученного согласия было опрошено 168 потребителей услуг. Средний балл составил 4,73. Наиболее высокую оценку получили показатели: «Уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,96, «Полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,87, «Оперативность принятия решений сотрудниками офиса обслуживания потребителей» - 4,57 и «Своевременность и оперативность обслуживания персоналом Общества в рамках осуществляемой деятельности» - 4,52.

Так же сотрудниками проводился периодический телефонный опрос представителей потребителей (юр. лиц) по качеству оказания ООО «КИРЭС» услуг, для анализа и осуществления корректирующих мероприятий по улучшению качества обслуживания указанной категории заявителей. Основными критериями при оценке удовлетворенности потребителей являлись сроки и качество предоставления услуг. Средний балл по итогам анкетирования составил 4,37.