



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 2020 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 (в заочном формате, по причине «Ковидных ограничений») проводилась оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей и при фактической работе с потребителями в рамках осуществления регулируемой деятельности. В 2020 году с учетом полученного согласия было опрошено 128 потребителей услуг. Средний балл составил 4,72. Наиболее высокую оценку получили показатели: «Уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,93, «Полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,98, «Оперативность принятия решений сотрудниками офиса обслуживания потребителей» - 4,21 и «Своевременность и оперативность обслуживания персоналом Общества в рамках осуществляемой деятельности» - 4,77.

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 4,49.