



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

Россия, 153012, Ивановская область, г. Иваново, ул. Третьего
Интернационала, д.22. Телефон: +7 (905) 109-35-43
<http://ivels.ru/>

**Отчет об итогах изучения мнения потребителей
о качестве обслуживания ООО «ИВЭЛС» за 2020 г.**

С целью выявления мнения потребителей и изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания ООО «ИВЭЛС» 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 2020 году с учетом полученного согласия было опрошено 43 потребителя услуг.

Наиболее высокую оценку получили показатели: «Уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,91, «Полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,75, «Оперативность принятия решений сотрудниками офиса обслуживания потребителей» - 4,67 и «Своевременность и оперативность обслуживания персоналом Общества в рамках осуществляемой деятельности» - 4,63.

Так же сотрудниками проводился периодический телефонный опрос представителей потребителей (юр. лиц) по качеству оказания ООО «ИВЭЛС» 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 4.74