**Отчет об итогах изучения мнения потребителей**

**о качестве обслуживания ООО «ИВЭЛС» за 2023 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 мнения потребителей производилась по критериям значимости и уровня удовлетворенности.

При проведении опросов проводилась оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей и при фактической работе с потребителями в рамках осуществления регулируемой деятельности.

В 2023 году с учетом полученного согласия было опрошено 24 потребителя услуг.

Высокую оценку получил показатель: «Уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,86, «Полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,79, «Оперативность принятия решений сотрудниками офиса обслуживания потребителей» - 4,68 и «Своевременность и оперативность обслуживания персоналом Общества в рамках осуществляемой деятельности» - 4,57.

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 4,73.