**Изучение мнения потребителей о качестве обслуживания**

**ОАО «Коммунэнерго» за 2021 г.**

В связи с эпидемиологической ситуацией очный прием потребителей в офисе обслуживания был ограничен, изучение мнения потребителей не проводилось.

Изучение мнения потребителей о качестве обслуживания проводилось по телефону в рамках реализации системы заочного обслуживания потребителей.

В 2021 году было опрошено 170 потребителей услуг, заочно обратившихся в ОАО «Коммунэнерго» по выделенным телефонным номерам. Опрошенным предлагалось оценить качество обслуживания, выставив оценку в баллах от 1 до 10 по следующим критериям:

1. Информативность проведенной консультации;
2. Уровень вежливости персонала при проведении консультации/оказании услуг;
3. Соблюдение сроков оказания услуг по договору/предоставления информации по запросу;

Рисунок 1 – итоги опроса потребителей

Средний балл по критериям оценки при подведении итогов опроса потребителей составил 7,9.