**Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания**

**ООО «Тейковское сетевое предприятие» за 2020 г.**

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в ООО «Тейковское сетевое предприятие» регулярно проводилось анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

При проведении анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в офисе обслуживания потребителей. В 2020 году было проанкетировано 20 потребителей услуг, обратившихся в ООО «Тейковское сетевое предприятие». Средний балл составил 4,6. Наиболее высокую оценку получил показатель: «полнота, доступность консультаций» - 4,80, при этом анкетируемые отметили данные показатели как наиболее важные.

**Оценка показателей анкетирования**

|  |  |
| --- | --- |
| Соблюдение сроков предоставления услуг | 4,50 |
| Удобная инфраструктура | 4,35 |
| Качество технической и сопроводительной информации | 4,61 |
| Полнота, доступность консультаций | 4,80 |
| Уровень вежливости сотрудников | 4,75 |