**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

**ЦЕНТРА ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ УСЛУГ (ЦЭУ)**

**АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»**

**Период анкетирования** –2018 год.

**Количество респондентов, заполнивших анкету** – 40 человек (100%)

1. **С КАКИМ ВОПРОСОМ РЕСПОНДЕНТЫ ОБРАТИЛИСЬ В ЦЭУ**

**Услуги по установке, замене электросчетчиков –** 25человек (62,5%)

**Согласование ордеров на земляные работы –**1человек (2,5%)

**Услуги по технологическому присоединению новых и реконструируемых энергопринимающих устройств –** 6человек (15 %)

*Воздержались* **–** 8человек (20 %)

* Первое обращение **–** 27 человек (67,5 %)
* Повторное обращение **–** 6человек (15%)

*Воздержались* **– 7** человек (17,5%)

**2. ДОСТУПНОСТЬ И ПОЛНОТА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ**

**Довольны** – 37 человек ( 92,5%)

**Не довольны** – 2 человека (5%)

*Воздержались* **–** 1человек (2,5%)

**Комментарии респондентов:**

* Узел учета, проверка трансформатора тока ( вероятно по этому вопросу не получена нужная информация и клиент остался не доволен)
* Не достаточно предоставляется информации по оформлению документов по техприсоединению.

1. **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ САЙТА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ, ПРИЧИНЫ**

**Пользуются** –14 человек (35%):

* Полезный информативный ресурс
* использование сайта для просмотра информации по тех присоединению

**Не пользуются** - 14 человек (35%)

* нет интернета
* нет необходимости

*Воздержались* **–** 12человек (30%)

1. **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЦЭУ**

**Довольны** –33 человека ( 82,5%)

**Не довольны** – 1 человек (2,5%)

*Воздержались* **–** 6человек (15%)

1. **ОЦЕНКА ОТ РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТА-КОНСУЛЬТАНТА**

**Высокая** - 34 человека (85%)

**Средняя** –3 человека (7,5%)

**Низкая** – 0 человека (11%)

*Воздержались* **–** 3человека (7,5%)

**Комментарии респондентов:**

* Просьба пересмотреть график работы (увеличить вечерние часы работы)
* Претензия к качеству счётчиков «Сотрудники работают хорошо, но вот счётчики никуда не годятся. Два раза меняли, они ломались»

**ВЫВОД:**

Качество работы Центра энергетических услуг АО «Горэлектросеть» удовлетворяет потребности клиентов, уровень предоставляемых услуг респондентами оценивается высоко. Большинство горожан в Центр обращаются впервые по вопросам установки/замены электросчетчиков.