**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

**ЦЕНТРА ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ УСЛУГ (ЦЭУ)**

**АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»**

**Период анкетирования** – 2019 год.

**Количество респондентов, заполнивших анкету** – 33 человек (100%)

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

**Услуги по установке, замене электросчетчиков –** 13человек (39,4 %)

**Согласование ордеров на земляные работы –** 1человек (3 %)

**Услуги по технологическому присоединению новых и реконструируемых энергопринимающих устройств –** 20человек (60,6 %)

*Воздержались* **–** 0человек

* Первое обращение **–** 25 человек (75,55 %)
* Повторное обращение **–** 8человек (24,2 %)

*Воздержались* **–** 0человек

**2. ДОСТУПНОСТЬ И ПОЛНОТА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ**

**Довольны** – 33 человека (100 %)

**Не довольны** – 0 человек

*Воздержались* **–** 0человек

**Комментарии респондентов:**

* Без комментариев

1. **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ САЙТА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ, ПРИЧИНЫ**

**Пользуются** – 8 человек (24,2%):

* Без комментариев

**Не пользуются** - 20 человек (60,6 %)

* не умеют
* нет необходимости
* пришли лично

*Воздержались* **–** 5 человек (15,5 %)

1. **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЦЭУ**

**Довольны** –33 человека (100%)

**Не довольны** – 0 человек

*Воздержались* **–** 0человек

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

**Высокая** - 24 человек (72,7 %)

**Средняя** – 7 человек (21 %)

**Низкая** – 1 человека (3 %)

*Воздержались* **–** 1человек (3 %)

**Комментарии респондентов:**

* Преимущественно позитивные комментарии: отлично, все хорошо, так держать.
* Выражена «огромная благодарность» сотруднику ЦЭУ Кузнецовой Е.А. за профессиональную работу.

**ВЫВОД:**

Качество работы Центра энергетических услуг АО «Горэлектросеть» удовлетворяет потребности клиентов, уровень предоставляемых услуг респондентами оценивается высоко. В 2019 году значительно вырос процент людей, обратившихся по вопросам техприсоединения. Эти же респонденты активно пользуются сайтом АО «Горэлектросеть». Напротив, люди, обратившиеся впервые в Центр по вопросам установки/замены электросчетчиков, сайтом не пользуются (нет необходимости).