**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

**ЦЕНТРА ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ УСЛУГ (ЦЭУ)**

**АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»**

**Период анкетирования** – 2020 год.

**Количество респондентов, заполнивших анкету** – 39 человек (100%)

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

**Услуги по установке, замене электросчетчиков – 9** человек (39,4 %)

**Согласование ордеров на земляные работы – 2** человек (3 %)

**Услуги по технологическому присоединению новых и реконструируемых энергопринимающих устройств –** 28человек (60,6 %)

*Воздержались* **–** 0человек

* Первое обращение **–** 28 человек (75,55 %)
* Повторное обращение **–** 11человек (24,2 %)

*Воздержались* **–** 0человек

**2. ДОСТУПНОСТЬ И ПОЛНОТА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ**

**Довольны** – 39 человека (100 %)

**Не довольны** – 0 человек

*Воздержались* **–** 0человек

**Комментарии респондентов:**

* Без комментариев

1. **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ САЙТА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ, ПРИЧИНЫ**

**Пользуются** – 26 человек (60,6%):

* Без комментариев

**Не пользуются** - 10 человек (24,2 %)

* не умеют
* нет необходимости
* пришли лично

*Воздержались* **– 3** человек (15,5 %)

1. **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЦЭУ**

**Довольны** –39 человека (100%)

**Не довольны** – 0 человек

*Воздержались* **–** 0человек

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

**Высокая** - 29 человек (72,7 %)

**Средняя** – 8 человек (21 %)

**Низкая** – 1 человека (3 %)

*Воздержались* **–** 1человек (3 %)

**Комментарии респондентов:**

* Преимущественно позитивные комментарии: отлично, все хорошо, так держать.
* Выражена «огромная благодарность» сотруднику ЦЭУ Мартючковой О.Н. за профессиональную работу.

**ВЫВОД:**

Качество работы Центра энергетических услуг АО «Горэлектросеть» удовлетворяет потребности клиентов, уровень предоставляемых услуг респондентами оценивается высоко. В 2020 году значительно вырос процент людей, обратившихся по вопросам технологического присоединения. Эти же респонденты активно пользуются сайтом АО «Горэлектросеть». Напротив, люди, обратившиеся впервые в Центр по вопросам установки/замены электросчетчиков, сайтом не пользуются (нет необходимости).