**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ**

**КЛИЕНТОВ ЦЕНТРА ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ УСЛУГ (ЦЭУ)**

**АО «ГОРЭЛЕКТРОСЕТЬ»**

**Начало анкетирования** – март 2016 г.

**Окончание анкетирования** - сентябрь 2016 г.

**Общее время анкетирования** – 7 месяцев

**Количество респондентов, заполнивших анкету** – 26 человек (100%)

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

**Услуги по установке, замене электросчетчиков –** 9 человек (35%)

**Согласование ордеров на земляные работы –** 4 человека (15%)

**Услуги по технологическому присоединению новых и реконструируемых энергопринимающих устройств –** 13 человек (50 %):

* Первое обращение **–** 11 человек (42%)
* Повторное обращение **–** 2 человека (8%)

**2. ДОСТУПНОСТЬ И ПОЛНОТА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ**

**Довольны** – 26 человек ( 100%)

**Не довольны** – 0 человек (0%)

**Комментарии респондентов:**

* Очень полно получен ответ с профессиональным подходом

1. **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ САЙТА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ, ПРИЧИНЫ**

**Пользуются** – 13 человек (50%):

* на сайте много полезной информации
* использование сайта для просмотра информации по тех присоединение

**Не пользуются** - 13 человек (50%)

* Удобней получать информацию по старинке при личном обращении к специалистам офиса.
* Не нуждался в информации, т.к. не было проблем с электричеством.
* Предпочитают общение по телефону

1. **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЦЭУ**

**Довольны** – 26 человек ( 100%)

**Не довольны** – 0 человек (0%)

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

**Высокая** - 26 человек (100%)

**Средняя** – 0 человека (0%)

**Низкая** – 0 человека (0%)

**Комментарии респондентов:**

* Все специалисты добросовестны и вежливы, объясняют все простыми и понятными словами.
* Работают замечательно, ответственно, всегда отвечают на поставленные вопросы, помогают решать текущие проблемы. Коммуникабельны.
* Сервис на высоком уровне, спасибо.

**ВЫВОД:**

Качество работы Центра энергетических услуг АО «Горэлектросеть» удовлетворяет потребности клиентов уровень предоставляемых услуг респондентами оценивается высоко.

**Основные моменты, на которые следует (по результатам анкетирования) обратить внимание:**

* Продвижение сайта
* Рекламирование сайта
* Сокращение количества посещений в ЦЭУ
* Выдача замечаний (обсуждения) по телефону