



Общество с ограниченной ответственностью «Региональная сетевая компания»

610042, Кировская область, г. Киров, ул. Спасская, д. 43, корпус 3,
4 этаж

<http://rskkirov.ru/>

Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания ООО «РСК» за 2023 г.

С целью выявления мнения потребителей и изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания ООО «РСК» проводился опрос потребителей с целью исследования - получения информации о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

Оценка удовлетворенности потребителей производится по критериям значимости и уровня удовлетворенности данным атрибутом.

При проведении опросов проводилась оценка качества обслуживания в офисах обслуживания потребителей и при фактической работе с потребителями в рамках осуществления регулируемой деятельности. В 2023 году с учетом полученного согласия было опрошено 95 потребителей услуг. Средний балл составил 4,4. Наиболее высокую оценку получили показатели: «Уровень вежливости сотрудников офисов обслуживания потребителей» - средняя оценка за год 4,9, «Полнота, достаточность консультаций и доступность получения интересующей информации» - 4,8, «Оперативность принятия решений сотрудниками офиса обслуживания потребителей» - 4,6 и «Своевременность и оперативность обслуживания персоналом Общества в рамках осуществляемой деятельности» - 4,8.

Так же сотрудниками проводился периодический телефонный опрос представителей потребителей (юр. лиц) по качеству оказания ООО «РСК» услуг, для анализа и осуществления корректирующих мероприятий по улучшению качества обслуживания указанной категории заявителей. Основными критериями при оценке удовлетворенности потребителей являлись сроки и качество предоставления услуг. Средний балл по итогам анкетирования составил 4,7.