

### **Итоги анкетирования по исследованию оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания филиала АО «РСК Ямала» в г. Салехард.**

В целях повышения качества обслуживания клиентов, решения вопросов электроснабжения и предоставления услуг по оказанию платных услуг на выполнение работ по установке (замене) приборов учета электрической энергии, технологическому присоединению к электрическим сетям, а также координации взаимодействия в работе с клиентами филиала АО «РСК Ямала» в г. Салехард проведено анкетирование потребителей. Целевая аудитория анкетирования - это наши потребители физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели. В анкетировании участвовало около 205 респондента. Анкеты вручались потребителям лично сотрудниками офиса обслуживания потребителей.

#### **Исследования филиала АО «РСК Ямала» в г. Салехард для изучения удовлетворенности потребителей за 2018 г.**

Населенный пункт	Метод исследования	Объект исследования	Период исследования	Количество респондентов	Цель исследования
1	2	3	4	5	6
г. Салехард	Письменный опрос	Потребители услуг	2018 г.	205	Определение степени удовлетворенности потребителей оказываемых предприятием услуг

По итогам анкетирования 2018 г. доля удовлетворенных потребителей в 2018 г. составила 96,5 %. Большинство респондентов сообщило, что знают куда обращаться в различных ситуациях. Потребители отметили оперативность и вежливость сотрудников филиала АО «РСК Ямала» в г. Салехард, полноту и доступность информации о деятельности сетевой организации на официальном сайте. Около 3,6 % от общего числа опрошенных имеют замечания и высказали их в ходе анкетирования. Также выявлено, что наиболее удобным каналом взаимодействия является очное обслуживание, по электронной почте, а также по телефону.