

**Анализ оценки удовлетворенности потребителей (заказчиков)
ООО «Электросетевая компания» за 2018 г.**

Оценка удовлетворенности потребителей услуг ООО «Электросетевая компания» (далее – Общество) проводится в соответствии с Приказом Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. N 186 "О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций"

Опрос потребителей (заказчиков) проводится с помощью Анкет удовлетворенности потребителей (заказчиков), которые направляются в адрес заказчика с периодичностью и в сроки предоставления актов выполненных работ.

В 2018 году направлено потребителям 157 анкет, получено ответов – 83.

Результаты анализа анкет удовлетворенности потребителей за оказанные услуги за 2018 год приведены в Таблице 1.

Таблица 1

**Анализ оценки удовлетворенности потребителей за 2018 г.
ООО «Электросетевая компания»**

Наименование показателей удовлетворенности	Удовлетворенность в баллах*		
	«1»	«2»	«3»*
1. Технический уровень качества поставленной продукции (работ, услуг)			
<i>1.1. соответствие качества продукции, работ, услуг условиям договора (техническим требованиям заказчика):</i>			
электроснабжение		3	80
2. Качество сотрудничества:			
<i>2.1. надежность выполнения нами договорных обязательств, в т.ч. соблюдение сроков поставки продукции, выполнения работ, оказания услуг:</i>			
электроснабжение	0	1	82
<i>2.2. качество обратной связи при решении совместных проблем</i>	0	2	81

Количество запросов: 157 из них получено ответов: 83 (52,87% от направленных запросов)

- *- «3» - полностью удовлетворен
- «2» - частично удовлетворен
- «1» - не удовлетворен