

Мероприятия по программе качества обслуживания Клиентов, реализованные за 2023 г.

№	Мероприятия	Цель	Ответственный сотрудник	Сроки	Результат выполнения	Комментарии
по физическим лицам						
1	Проверка соблюдения Стандарта качества обслуживания Клиентов	Повышение квалификации сотрудников и уровня удовлетворенности Клиентов	Федорова О.Е., Букреева О.В.	постоянно	Нарушений не выявлено	
2	Анкетирование Клиентов ЦОК о предоставляемых услугах	Повышение качества обслуживания Клиентов	Федорова О.Е., Букреева О.В.	октябрь 2023 г.	Общий уровень удовлетворенности потребителей – физических лиц составил 88,22 %	ООО "Сервизория"
3	Контроль времени и качества обслуживания согласно Стандарту обслуживания	Повышение квалификации сотрудников и уровня удовлетворенности Клиентов	Федорова О.Е., Букреева О.В.	постоянно	Средняя продолжительность очного обслуживания за 2023 г. - 4.4 мин	
4	Обучение персонала	Повышение квалификации сотрудников	Федорова О.Е., Букреева О.В.	декабрь 2023 г.	Тренинг "Бесконфликтное общение и стрессоустойчивость"	ООО "Ильматар"