**Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания**

**ОАО «Кинешемская ГЭС» за 2019 г.**

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в филиалах ОАО «Кинешемская ГЭС» регулярно проводилось анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг из первых рук.

При проведении анкетирования проводилась оценка качества обслуживания в офисе обслуживания потребителей. В 2018 году было проанкетировано 65 потребителей услуг, обратившихся в ОАО «Кинешемская ГЭС». Средний балл составил 4,65. Наиболее высокую оценку получил показатель: «качество технической и сопроводительной информации» - 4,70, при этом анкетируемые отметили данные показатели как наиболее важные.

**Оценка показателей анкетирования**

|  |  |
| --- | --- |
| Соблюдение сроков предоставления услуг | 4,69 |
| Удобная инфраструктура | 4,57 |
| Качество технической и сопроводительной информации | 4,70 |
| Полнота, доступность консультаций | 4,68 |
| Уровень вежливости сотрудников | 4,65 |