**Результаты оценки удовлетворенности клиентов**

Определение уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг в АО «Кинешемская городская электрическая сеть», а также изучение перспектив развития клиентского обслуживания проводятся на основании Приказа Минэнерго России от 15.04.2014 N 186 (ред. от 07.07.2021) "О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций".

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в АО «Кинешемская городская электрическая сеть» (далее АО «КГЭС») регулярно проводится анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг.

Оценка удовлетворенности потребителей производится по двум критериям: значимость того или иного атрибута и уровень удовлетворенности данным атрибутом.

При проведении анкетирования клиентов АО «Кинешемская городская электрическая сеть» приняло участие 18 клиентов.

По результатам анкетирования интегральная оценка удовлетворенности 4,64 балла.

Результаты исследования показали, что качество предоставляемого сервиса по АО «КГЭС» на высоком уровне.

В целях повышения качества обслуживания и удовлетворенности потребителей услуг:

* организован на постоянной основе контроль за своевременной обработкой, исполнением по поступающим обращениям и жалобам;
* организована запись на День Клиента по оказываемым услугам сетевой организации