**Итоги изучения мнения потребителей о качестве обслуживания**

**ОАО «Кинешемская ГЭС» за 2016 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 2016 году было проанкетировано 58 потребителей услуг, обратившихся в ОАО «Кинешемская ГЭС». Средний балл составил 4,63. Наиболее высокую оценку получили показатели: «соблюдение сроков предоставления услуг» - средняя оценка за год 4,70 и «качество технической и сопроводительной информации» - 4,69, при этом анкетируемые отметили данные показатели как наиболее важные.

**Оценка показателей анкетирования**

|  |  |
| --- | --- |
| Соблюдение сроков предоставления услуг | 4,70 |
| Удобная инфраструктура  | 4,57 |
| Качество технической и сопроводительной информации | 4,69 |
| Полнота, доступность консультаций | 4,65 |
| Уровень вежливости сотрудников | 4,62 |