**Результаты оценки удовлетворенности клиентов**

Определение уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг АО «Кинешемская ГЭС», а также изучение перспектив развития клиентского обслуживания проводился на основании обратной связи с потребителями по поступающим обращениям. Анкетирование планируется в 2023г. на основании Стандарта СТО «Требования к организации оценки и анализа степени удовлетворенности потребителей».

В целях повышения качества обслуживания и удовлетворенности потребителей услуг, действует Программа снижения количества жалоб, в результате реализации которой:

* организован на постоянной основе контроль за своевременной обработкой обращений и жалоб;
* снижен срок подготовки ответов по жалобам потребителей до 14 календарных дней;
* снижен срок выполнения корректирующих мероприятий по жалобам;
* организована работа с выполнением дополнительных мероприятий для сокращения количества жалоб по технологическому присоединению.