**Результаты оценки удовлетворенности клиентов**

Определение уровня удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг АО «ТГЭС», а также изучение перспектив развития клиентского обслуживания проводятся на основании Стандарта СТО «Требования к организации оценки и анализа степени удовлетворенности потребителей».

С целью изучения удовлетворенности потребителей услуг качеством обслуживания в филиалах АО «ТГЭС» регулярно проводится анкетирование клиентов. Основная цель исследований - получить информацию о качестве обслуживания потребителей услуг.

При проведении анкетирования клиентов АО «ТГЭС» было опрошено 5 клиентов.

По результатам интерактивного анкетирования по одному из самых значимых показателей качества обслуживания клиентов является «Соблюдение регламентированных сроков предоставления информации», средний балл 4,52.

Наиболее высокую оценку получил показатель «Компетентность сотрудника», средний балл по данному показателю составил 4,66.

 Результаты исследования показали, что качество предоставляемого сервиса по филиалу АО «ТГЭС» находится примерно на одном и том же уровне.

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;
* сокращен срок выполнения корректирующих мероприятий по жалобам;
* организована работа с выполнением дополнительных мероприятий для сокращения количества жалоб по технологическому присоединению.