**Отчет**

**об итогах изучения мнения потребителей сетевой организации**

**МУП «Выксаэнерго»**

**о качестве обслуживания в 2015 году.**

г. Выкса 25 февраля 2016г.

В целях повышения качества и доступности предоставления потребителям услуг и в соответствии с приказом Министерства энергетики РФ "О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций" от 15.04.2014 № 186 проведен опрос мнения потребителей о качестве обслуживания.

Опрос мнения потребителей услуг проводился в телефонном режиме, в сети Интернет на сайте предприятия и методом анкетирования.

Муниципальное унитарное предприятие «Выксаэнерго» (МУП «Выксаэнерго») при осуществлении своей деятельности оказывает следующие услуги:

- услуги по передаче электрической энергии;

- услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям.

Дополнительные услуги:

- техническое обслуживание электросетевых объектов;

- установка коммерческого учета электроэнергии;

- испытание кабельных линий и электрозащитных средств;

Для изучения мнения потребителей услуг о качестве обслуживания был проведен опрос (40) сорока потребителей из (180) ста восьмидесяти, обратившихся в сетевую организацию, в ходе которого было предложено ответить на следующие вопросы:

1. Оцените полноту и доступность информации о сетевой деятельности МУП «Выксаэнерго».

2. Оцените качество культуры обслуживания сотрудниками сетевой компании МУП «Выксаэнерго».

3. Оцените качество обслуживания по вопросам:

- технологического присоединения;

- оказание услуг по передаче электроэнергии;

- качество электрической энергии;

- коммерческий учет электроэнергии;

- техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства;

- очное обслуживание;

- заочное обслуживание с использованием телефонной связи;

- электронная форма с использованием сети Интернет;

- письменная форма с использованием почтовой связи;

- заявки на оказание услуг.

4. Количество каналов связи.

5. Соблюдение сроков предоставление услуг.

6. Жалобы на сетевую организацию МУП «Выксаэнерго».

7. Оцените качество обслуживания потребителей МУП «Выксаэнерго» по 5-ти бальной системе.

По итогам изучения мнения потребителей о качестве обслуживания сетевой организацией «МУП «Выксаэнерго» в 2015 году установлено - жалоб и нареканий на услуги сетевой организации от потребителей не поступало.

Из сорока опрошенных качество обслуживания потребителей сетевой организацией по шкале 5 баллов оценили следующим образом:

- 31 потребитель оценил в 5 баллов;

- 2 потребителя оценили в 4,5 балла;

- 7 потребителей оценил в 4 балла.

Средний бал качества обслуживания в 2015г. составил 4,8 балла.

Информация по опросу анализируется сотрудниками для выработки предложений, направленных на дальнейшее повышение качества обслуживания потребителей и устранения выявленных недостатков.