**Утверждаю:**

Директор МУП «Выксаэнерго»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Журин В.А.

« 28 » января 2019г.

**Отчет об итогах изучения мнения потребителей сетевой организации**

**МУП «Выксаэнерго» о качестве обслуживания в 2018 году.**

г. Выкса « 28 » января 2019г.

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;

- испытание кабельных линий и электрозащитных средств;

- установка коммерческого учета электроэнергии.

Для изучения мнения потребителей услуг о качестве обслуживания был проведен опрос (29) потребителей из (300 ) 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.

1. Количество каналов связи.
2. Соблюдение сроков предоставления услуг.
3. Жалобы на сетевую организацию МУП «Выксаэнерго».
4. Оцените качество обслуживания потребителей МУП «Выксаэнерго» по 5-ти бальной системе.

**Опрос потребителей услуг сетевой организации МУП «Выксаэнерго»**

Технологическое присоединение:

1. Договор №140/тп-18 от 28.08.18г. тел. 8(910)-798-16-79 ИП Балла Александр Владимирович. Выкса, зем. уч. №40/1 Досчатинское шоссе **- 5 баллов**.
2. Договор №10/тп-18 от 26.03.18г. тел. 8(910)-791-18-15 Плаксин А.Л. г. Выкса, зем. уч. №77, ул.Фигуровской **- 5 баллов**
3. Договор №107/тп-18 от 20.07.18г. тел. 8(910)-398-66-86 Удалов А.И. г. Выкса, р.п. Шиморское, ул.Садовая, зем.уч.№17 **- 5 баллов.**
4. Договор №118/тп-18 от 30.07.18г. тел. 8(910)-125-19-80 Крашенинникова Н.М. г. Выкса, ул.Л.Чайкиной, 18А **-** **5 балла.**
5. Договор №117/тп-18г. от 30.07.18г. тел. 8(908)-737-33-47 Шибанова Л.И. г. Выкса, ул. Горячкина, зем.уч.№2 **- 5 баллов**.
6. Договор №146/тп-18г. от 03.09.18г. тел. 8(915)-953-43-00 Чепурова Т.Н. г. Выкса, п.Шлаковый, ГК «Афганец» гараж №37 **- 5 балла.**
7. Договор №152/тп-18г. от 06.09.18г. тел. 8(915)-956-54-41 Мамедов Т.М. г. Выкса, ГК «Афганец» гараж №172 **- 5 баллов.**
8. Договор №158/тп-18г. от 12.09.18. тел. 8(906)-557-20-00 Сурков И.В. г. Выкса, ул.Веретонова, зем.уч.№88 **- 4 балла.**
9. Договор №159/тп-18г. от 12.09.18г. тел. 8(910)-792-76-08 Жданов В.И. г. Выкса, п. Первопроходцев, ГК «Афганец», гараж №285 **- 4 балла.**
10. Договор №172/тп-18г. от 03.10.18г. тел. 8(920)-037-96-58 Мартынец А.А. г. Выкса, пер.Садовый, ГК «Норд», гараж №1 **-5 баллов.**
11. Договор №191/тп-18г. от 25.10.18г. тел. 8(950)-3600-43-40 Сурков А.А. г. Выкса, ул.Виноградова, зем.уч.65 **- 4,5 балла.**
12. Договор №162/тп-18г. от 18.09.18г. тел. 8(910)-792-43-40 ООО «Выкса ТВ» (Выкса-Медиа) Смирнов Д.Н. г. Выкса, пл. Окт.Революции **-5 баллов**
13. Договор №99/тп-18г. от 13.07.18г. тел. 8(906)-361-83-53 Зуев В.В. г.Выкса, проезд Шлаковый, ул. Новопрудная, ГК «Афганец» гараж №333 **- 5 баллов**
14. Договор №116/тп-18г. от 30.07.18г. тел. 8(915)-0939-58-38 Чубиков А.А. г.Выкса, проезд Шлаковый, ГК «Афганец» гараж №319 **- 5 баллов**.
15. Договор №137/тп-18г. от 23.08.18г. тел. 8(920)-042-58-94 Усас М.А. г. Выкса, ул. Буданова, зем.уч.№4 **- 5 баллов.**
16. Договор №155/тп-18г. от 11.09.18г. тел. 8(910)-898-51-18 Рытов А.А. г. Выкса, п.Шлаковый, ГК «Афганец» гараж №50 **- 5 баллов.**
17. Договор №167/тп-18г. от 24.09.18г. тел. 8(950)-366-66-33 Цыбров Е.А. г. Выкса, п.Новый, ГК «Афганец» гараж №380 **– 5 баллов**
18. Договор №168/тп-18 от 24.09.18г. тел. 8(908)-0160-39-03 Левин К.Р. г. Выкса, п. Шлаковый, ГК «Афганец» гараж №39 **– 4 балла**
19. Договор №180/тп-18 от 16.10.18г. тел. 8(950)-621-38-99 Ганина О.Ф. г. Выкса, п. Первопроходцев, ГК «Афганец» гараж №263 **– 4 балла**
20. Договор №183/тп-18 от 22.10.18г. тел. 8(902)-306-99-24 Сарычева М.В. г. Выкса, п. Металлургов, ГК «Афганец» гараж №139- **5 балла**
21. Договор №188/тп-18 от 24.10.18г. тел. 8(987)748-61-54 Баландина Н.П. г.Выкса, п. Первопроходцев, ГК «Афганец» гараж №128 – **5 баллов**
22. Договор №200/тп-18 от 02.11.18г. тел. 8(910)874-11-61 Борисов.В.Б. г. Выкса, п. Первопроходцев, ГК «Афганец», гараж №258 **– 5 баллов**
23. Договор №208/тп-18 от 14.11.18г. тел. 8(905)661-99-29 Кадяев В.И., г.Выкса, ул.Комарова, гараж №2607 – **5 баллов**

**Опрос потребителей услуг сетевой организации МУП «Выксаэнерго» по договору подряда**

1. Договор № 15 /п-18 от 08.05.18г. ГБПОУ ВМК им. А.А. Козерадского- г. Выкса, ул. Бр. Баташевых, здание 3 тел. 3-70-34, 3-38-64 **– 4,5 баллов**
2. Договор №13/п-18 от 24.04.18г. ООО Агрофирма «Металлург» - г. Выкса, ул. Бр. Баташевых, зд.1А тел. 3-23-40 – **5 баллов**
3. Договор №11/п-18 от 17.04.18г. ООО «УК Аккорд», г. Выкса, ул. Островского, д.48, каб.218 тел. 3-06-11 – **5 баллов**
4. Договор №10/п-18г. от 12.04.18г. МУП «Выксатеплоэнерго» г. Выкса, ул.Ульянова, д.16/1 тел. 3-14-88 – **5** **баллов**
5. Договор №9/п-18 от 10.04.18г. ООО «Жилсервис» г. Выкса, пл. Окт. Революции, д.1, ком.55, тел. 6-13-66 – **5 баллов**
6. Договор №5/п-18 от 08.02.18г. ООО «Альянсэнергострой» - Нижегор. обл. г.Н.Новгород тел. 8(910)-102-15-81 – **5 баллов**

**Анкета потребителя услуг сетевой организации МУП «Выксаэнерго»**

Организация обслуживания клиентов

Оценка по трехбальной шкале: 1. Неудовлетворительно 2. Удовлетворительно 3. Хорошо

Средний балл – 2,9 балла. (четыре анкеты)

**Жалобы потребителей услуг на:**

- оказание услуг по передаче электроэнергии- не поступало;

- качество электрической энергии- не поступало;

- технологическое присоединение- не поступало;

- коммерческий учет электроэнергии- не поступало;

- техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства- не поступало;

- очное обслуживание- не поступало;

- заочное обслуживание с использованием телефонной связи- не поступало;

- электронная форма с использованием сети интернет- не поступало;

- письменная форма с использованием почтовой связи- не поступало;

По итогам изучения мнения потребителей о качестве обслуживания сетевой организацией МУП «Выксаэнерго » в 2018 году установлено – жалоб и нареканий на услуги сетевой организации от потребителей не поступало.

Из 29 опрошенных качество обслуживания потребителей сетевой организацией по шкале 5 баллов оценили следующим образом:

- 23 потребитель оценили в 5 баллов;

- 2 потребитель оценил в 4,5 балла;

- 4 потребитель оценил в 4 балла.

Средний балл качества обслуживания в 2018г. составил 4,8 балла.

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

Начальник ПО Орешин А.С.

Свидетельство регистрации СМИ: ЭЛ №ФС77-60379 от 29 декабря 2014г. Выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор). СМИ «Сетевое издание ENERGO-WYKSA.RU». Гл.редактор: Владимир Алексеевич Журин. Учредитель: Муниципальное унитарное предприятие «Выксаэнерго», юридический адрес: 607061, Нижегородская область, г.Выкса, ул.Красные Зори, дом 35 «А», адрес электронной почты: vyksaenergo@mail.ru, тел. 8(83177) 6-00-76.