**Утверждаю:**

Директор МУП «Выксаэнерго»

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

« 25 » января 2022г.

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

**МУП «Выксаэнерго»**

**О качестве обслуживания в 2021 году.**

г.о.г. Выкса «25» января 2022г.

 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 (41) потребителей из (370 ) 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 предоставления услуг.
6. Жалобы на сетевую организацию МУП «Выксаэнерго».
7. Оцените качество обслуживания потребителей МУП «Выксаэнерго» по 5-ти бальной системе.

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

Организация обслуживания клиентов

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

Средний балл – 3,0 балла. (три анкеты)

**Жалобы потребителей услуг на:**

- оказание услуг по передаче электроэнергии- не поступало;

- качество электрической энергии- 1;

- 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 2021 году установлено – за истекший период была 1 (одна) жалоба на качество эл. энергии , по которой предприняты меры по ее устранению, жалоб и нареканий на другие услуги сетевой организации от потребителей не поступало.

 Из 41 опрошенных качество обслуживания потребителей сетевой организацией по шкале 5 баллов оценили следующим образом:

 - 38 потребителя оценили в 5 баллов;

 - 3 потребитель оценил в 4 балла.

 Средний балл качества обслуживания в 2021г. составил 4,92 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.