**Утверждаю:**

Директор АО «Выксаэнерго»

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

« 28 » февраля 2023г.

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

**АО «Выксаэнерго»**

**О качестве обслуживания в 2022 году.**

г.о.г. Выкса «27» февраля 2023г.

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 по технологическому присоединению, по договорам подряда и договорам на оказание платных услуг.

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

Акционерное общество «Выксаэнерго» (АО «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 (31) потребителей из (159 ) обратившихся в сетевую организацию, в ходе которого было предложено ответить на следующие вопросы:

1. Оцените полноту и доступность информации о сетевой деятельности АО «Выксаэнерго».
2. Оцените качество культуры обслуживания сотрудниками сетевой компании АО «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 АО «Выксаэнерго».
4. Оцените качество обслуживания потребителей АО «Выксаэнерго» по 5-ти бальной системе.

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

Организация обслуживания клиентов

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

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

**Жалобы потребителей услуг на:**

- оказание услуг по передаче электроэнергии- не поступало;

- качество электрической энергии- 3;

- 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 АО «Выксаэнерго » в 2022 году установлено – за истекший период была 3 (три) 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 31 опрошенных качество обслуживания потребителей сетевой организацией по шкале 5 баллов оценили следующим образом:

- 30 потребителей оценили в 5 баллов;

- 1 потребитель оценил в 4 балла.

Средний балл качества обслуживания в 2022г. составил 4,96 балла.

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

Начальник ПО Копейкин А.Ю.

Свидетельство регистрации СМИ: Эл №ФС77-84326 от 08 декабря 2022г. 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: АО «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.