**Утверждаю:**

Директор АО «Выксаэнерго»

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

« 1 » февраля 2024г.

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

**АО «Выксаэнерго»**

**О качестве обслуживания в 2023 году.**

г.о.г. Выкса «1» февраля 2024г.

 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.

 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 (36) потребителей из (334) 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.

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

 Технологическое присоединение:

1. Договор №18/тп-23 - **5 баллов**.
2. Договор №19/тп-23 **- 5 баллов.**
3. Договор 96/тп-23 **- 5 балла.**
4. Договор №157/тп-23 - **5 баллов.**
5. Договор №145/тп-23 **- 5 балла.**
6. Договор №156/тп-23 - **5 баллов.**
7. Договор №181/тп-23 - **5 баллов.**
8. Договор 190/тп-23 **- 5 баллов.**
9. Договор №194/тп-23 **- 5 баллов.**
10. Договор №202/тп-23 **- 5 баллов**
11. Договор №232/тп-23 – **5 балла.**
12. Договор №241/тп-23 – **5 баллов.**
13. Договор №246/тп-23 **– 5 балла.**
14. Договор №245/тп-23 **– 5 баллов**
15. Договор №247/тп-23 –  **5 баллов**
16. Договор №295/тп-23 **– 5 баллов**
17. Договор №200/тп-23 –  **5 баллов.**
18. Договор №196/тп-23 – **5**  **баллов.**
19. Договор №153/тп-23 – **5**  **баллов.**
20. Договор №22/тп-23 – **5** **баллов.**
21. Договор №36/тп-23 – **5 баллов.**
22. Договор №42/тп-23 **– 5 баллов.**
23. Договор №43/тп-23 – **5** **баллов.**
24. Договор №63/тп-23 - **4** **балла.**
25. Договор №70/тп-23 - **5 баллов.**
26. Договор №106/тп-23 – **5 баллов.**
27. Договор №119/тп-23 – **5 баллов.**
28. Договор №120/тп-23 - **5 баллов.**
29. Договор №123/тп-23 – **5 баллов.**
30. Договор №134/тп-23 – **5 баллов.**
31. Договор №146/тп-23 – **5 баллов.**

**Опрос потребителей услуг сетевой организации АО «Выксаэнерго» по договорам подряда и договорам на оказание платных услуг.**

1. Договор № 9 /п-23 от 16.06.23г. – **5 баллов.**
2. Договор №12/п-23 от 23.06.23г.– **4 баллов.**
3. Договор №04/у-23 от 30.03.23г.– **5 баллов.**
4. Договор №07/у-23 от 05.08.22г. – **5** **баллов.**
5. Договор №13/у-23 от 30.06.23г. – **5 баллов.**
6. Договор №17/п-23 от 27.07.23г. – **5 баллов.**
7. Договор 25/у-23 от 13.09.2023г. - **5 баллов**

**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. (три 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 АО «Выксаэнерго » в 2023 году установлено – за истекший период жалоб на качество эл. энергии не поступало, жалоб и нареканий на другие услуги сетевой организации от потребителей не поступало.

 Из 36 опрошенных качество обслуживания потребителей сетевой организацией по шкале 5 баллов оценили следующим образом:

 - 34 потребителя оценили в 5 баллов;

 - 2 потребителя оценили в 4 балла.

 Средний балл качества обслуживания в 2023г. составил 4,94 балла.

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

Начальник ПО Проворов А.В.

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.