**Утверждаю:**

Директор АО «Выксаэнерго»

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

« 1 » февраля 2025г.

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

**АО «Выксаэнерго»**

**О качестве обслуживания в 2024 году.**

г.о.г. Выкса «1» февраля 2025г.

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 оказывала 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 (30) потребителей из (228) 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 №3/тп-24 - **5 баллов**.
2. Договор №11/тп-24 **- 5 баллов.**
3. Договор №15/тп-24 **- 5 балла.**
4. Договор №30/тп-24 - **5 баллов.**
5. Договор №33/тп-24 **- 5 балла.**
6. Договор №39/тп-24 - **5 баллов.**
7. Договор №45/тп-24 - **5 баллов.**
8. Договор №52/тп-24 **- 5 баллов.**
9. Договор №59/тп-24 **- 4 баллов.**
10. Договор №60/тп-24 **- 5 баллов**
11. Договор №66/тп-24 – **5 балла.**
12. Договор №73/тп-24 – **5 баллов.**
13. Договор №81/тп-24 **– 4 балла.**
14. Договор №89/тп-24 **– 5 баллов**
15. Договор №94/тп-24 – **5 баллов**
16. Договор №99/тп-24 **– 5 баллов**
17. Договор №105/тп-24 – **5 баллов.**
18. Договор №110/тп-24 – **5** **баллов.**
19. Договор №123/тп-24 – **4** **баллов.**
20. Договор №125/тп-24 – **5** **баллов.**
21. Договор №130/тп-24 – **5 баллов.**
22. Договор №131/тп-24 **– 4 баллов.**
23. Договор №139/тп-24 – **5** **баллов.**
24. Договор №141/тп-24 - **4** **балла.**
25. Договор №155/тп-24 - **5 баллов.**

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

1. Договор № 23/п-24 от 12.09.24г. – **5 баллов.**
2. Договор №21/п-24 от 06.09.24г.– **4 баллов.**
3. Договор №26/п-24 от 26.09.24г.– **5 баллов.**
4. Договор №19/п-24 от 10.07.24г. – **5** **баллов.**
5. Договор №25/у-24 от 25.07.23г. – **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 2024 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 30 опрошенных качество обслуживания потребителей сетевой организацией по шкале 5 баллов оценили следующим образом:

- 25 потребителя оценили в 5 баллов;

- 5 потребителя оценили в 4 балла.

Средний балл качества обслуживания в 2024г. составил 4,83 балла.

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

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.