Отчет

об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг МУП «РГРЭС»

за 2023 год

Формирование отчета об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг МУП «РГРЭС» за 2023 год выполнено в соответствии с действующим приказом Минэнерго России от 15.04.2014 № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций».

1. Общая информация о сетевой организации

Официальное полное наименование организации: Муниципальное унитарное предприятие «Рязанские городские распределительные электрические сети» (МУП «РГРЭС»).

МУП «РГРЭС» осуществляет следующие виды деятельности:

* передача (распределение) электрической энергии;
* технологическое присоединение к электрическим сетям;
* другие виды деятельности, не запрещенные законодательством РФ.
* Адрес (место нахождения) МУП «РГРЭС»:

390023, Рязанская область, г. Рязань,ул.Радищева,д.5

* Адрес официального сайта МУП «РГРЭС»: https://gorseti62.ru/

1. Итоги изучения мнения о качестве обслуживания

В течение 2023 года проводился Целевой опрос потребителей1 в офисе обслуживания.

с целью изучения мнения о качестве оказываемых услуг и обслуживания потребителей (показатели оцениваются по пятибалльной шкале).

Специалистами группы по работе с клиентами ОТСК МУП «РГРЭС» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявления недостатков в обслуживании проведены опросы 135 респондентов.

Результаты анализа анкет.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос анкеты** | **Средняя оценка по пятибалльной шкале\*** |
| 1 | Удобство способа подачи заявки на оказание услуги | 4,93 |
| 2 | Часы работы | 4,88 |
| 3 | Компетентность / грамотность сотрудников, принимавших заявку. | 4,92 |
| 4 | Время ожидания при подаче заявки (допустимо не более 20 мин.) | 4,83 |
| 5 | Простота и доступность информационно-справочных материалов, необходимых для оформления заявки | 4,93 |
| 6 | Удобство способа оплаты услуг, предоставляемых компанией (наличие / отсутствие кассы) | 4,97 |
| 8 | Уровень внутреннего оснащения мест приема клиентов | 5,00 |
| 10 | Степень удовлетворенности ответами, полученными на заданные Вами вопросы, касающиеся процедуры технологического присоединения. | 4,94 |
| 11 | Культура общения сотрудников | 4,97 |
| 12 | Рекомендовали бы Вы нашу компанию на предоставление аналогичных услуг своим знакомым? | 4,90 |

\*- степень удовлетворенности потребителя предоставляемыми услугами, где: 1 – крайне не доволен, 2 – не доволен, 3 – доволен, 4 – очень доволен, 5 – доволен. Огромное спасибо, рекомендую Вашу компанию друзьям и соседям.

Таким образом, качество оказания услуг потребителям можно признать удовлетворительным, работу эффективной.

1 В соответствии с Федеральным законом РФ «О персональных данных» (в действующей редакции) обработка полученных сведений и дальнейшее использование информации происходит только в обезличенном виде.