**ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

В соответствии с п. 10 Приказ Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. N 186 "О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций", ООО “ТЭС” не реже одного раза в год обеспечивает проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания. Ежегодные отчеты об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания публикуются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет не позднее 1 марта года, следующего за годом, в котором проводились соответствующие опросы.

Потребителям предлагалось оценить качество обслуживания по критериям в баллах по 5-балльной шкале, где 1-минимальная удовлетворенность качеством обслуживания по деятельности, связанной с передачей электрической энергии; 5-максимальная удовлетворенность качеством обслуживания по деятельности, связанной с передачей электрической энергии.

**Результат опроса потребителей о качестве обслуживания за 2016г.:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Средняя оценка |
| 1 | Оперативность принятия решения | 5 |
| 2 | Полнота и доступность информации о деятельности ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии , размещенных на официальном сайте | 4 |
| 3 | Соблюдение сроков заключения договоров на ТП | 4 |
| 4 | Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов | 4 |
| 5 | Удовлетворенность деятельностью ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии, в целом | 4 |
| 6 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | 5 |

**Результат опроса потребителей о качестве обслуживания за 2017г.:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Средняя оценка |
| 1 | Оперативность принятия решения | 5 |
| 2 | Полнота и доступность информации о деятельности ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии , размещенных на официальном сайте | 4 |
| 3 | Соблюдение сроков заключения договоров на ТП | 5 |
| 4 | Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов | 4 |
| 5 | Удовлетворенность деятельностью ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии, в целом | 5 |
| 6 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | 5 |

**Результат опроса потребителей о качестве обслуживания за 2018г.:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Средняя оценка |
| 1 | Оперативность принятия решения | 5 |
| 2 | Полнота и доступность информации о деятельности ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии , размещенных на официальном сайте | 4 |
| 3 | Соблюдение сроков заключения договоров на ТП | 4 |
| 4 | Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов | 5 |
| 5 | Удовлетворенность деятельностью ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии, в целом | 4 |
| 6 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | 5 |

**Результат опроса потребителей о качестве обслуживания за 2019г.:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Средняя оценка |
| 1 | Оперативность принятия решения | 5 |
| 2 | Полнота и доступность информации о деятельности ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии , размещенных на официальном сайте | 5 |
| 3 | Соблюдение сроков заключения договоров на ТП | 4 |
| 4 | Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов | 5 |
| 5 | Удовлетворенность деятельностью ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии, в целом | 4 |
| 6 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | 5 |

**Результат опроса потребителей о качестве обслуживания за 2020г.:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Средняя оценка |
| 1 | Оперативность принятия решения | 5 |
| 2 | Полнота и доступность информации о деятельности ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии , размещенных на официальном сайте | 5 |
| 3 | Соблюдение сроков заключения договоров на ТП | 5 |
| 4 | Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов | 5 |
| 5 | Удовлетворенность деятельностью ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии, в целом | 4 |
| 6 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | 5 |

**Результат опроса потребителей о качестве обслуживания за 2021г.:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Средняя оценка |
| 1 | Оперативность принятия решения | 5 |
| 2 | Полнота и доступность информации о деятельности ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии , размещенных на официальном сайте | 4 |
| 3 | Соблюдение сроков заключения договоров на ТП | 5 |
| 4 | Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов | 5 |
| 5 | Удовлетворенность деятельностью ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии, в целом | 4 |
| 6 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | 4 |

**Результат опроса потребителей о качестве обслуживания за 2022г.:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Средняя оценка |
| 1 | Оперативность принятия решения | 4 |
| 2 | Полнота и доступность информации о деятельности ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии , размещенных на официальном сайте | 4 |
| 3 | Соблюдение сроков заключения договоров на ТП | 5 |
| 4 | Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов | 5 |
| 5 | Удовлетворенность деятельностью ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии, в целом | 5 |
| 6 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | 5 |

**Результат опроса потребителей о качестве обслуживания за 2023г.:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Средняя оценка |
| 1 | Оперативность принятия решения | 4 |
| 2 | Полнота и доступность информации о деятельности ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии , размещенных на официальном сайте | 4 |
| 3 | Соблюдение сроков заключения договоров на ТП | 4 |
| 4 | Территориальная доступность пункта обслуживания клиентов | 5 |
| 5 | Удовлетворенность деятельностью ООО “ТЭС”, связанной с передачей электрической энергии, в целом | 5 |
| 6 | Уровень обслуживания по вопросам передачи электроэнергии | 5 |