

Отчет по результатам опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций за 2023г.

В соответствии с п. 10 Приказа Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. N 186 "О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций", сетевая организация (ОГУЭП «Облкоммунэнерго») не реже одного раза в год обеспечивает проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

В целях приведения объектов электросетевого хозяйства, закрепленных на балансе предприятия на праве хозяйственного ведения, в соответствии с требованиями действующих технических регламентов РФ и иных нормативных правовых актов, закрепляющих технические требования к эксплуатации объектов электроэнергетики, в 2023 году ОГУЭП «Облкоммунэнерго» проводились мероприятия по приведению качества электроэнергии потребителей в соответствие с ГОСТ, включив в нее определенный перечень объектов электросетевого хозяйства, расположенных в населенных пунктах Иркутской области.

Потребителям Иркутской области (в зоне ответственности ОГУЭП «Облкоммунэнерго») предлагалось оценить качество электроснабжения по результатам выполненных сетевой организацией мероприятий, опрос потребителей проводился посредством телефонного звонка.

В опросе приняли участие 406 респондентов, которым предлагалось оценить в целом работу предприятия и качество электроэнергии по трем вариантам – хорошо, удовлетворительно, плохо. В дальнейшем результат опроса распределялся по 5-балльной шкале по следующим критериям: 5- максимальная удовлетворенность качеством обслуживания, 4 – хорошо, 3 – удовлетворительно, 2- неудовлетворительно.

По итогам опроса уровень удовлетворенности качеством оказанных услуг составил – 96,3% из 100% возможного максимума (количество потребителей, оценивших работу предприятия на 5 и 4 балла составило 391 человек), удовлетворительную оценку поставило 15 человек, что составило 3,7% из 100% возможного максимума.

Распределение потребителей, участвующих в опросе по 5-балльной шкале:

Оценка по 5-балльной шкале	Количество потребителей предоставивших данную оценку
5	380
4	11
3	15
2	0
Итого:	406