**Отчет об итогах изучения мнения потребителей о качестве обслуживания за 2023 год.**

**Анализ опроса населения города Твери и Тверской области о качестве электроснабжения.**

Формирование отчета об итогах изучения мнения о качестве обслуживания потребителей услуг АО «Тверьгорэлектро» 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: Акционерное Общество «Тверьгорэлектро», сокращенное наименование: АО «Тверьгорэлектро».

Основными видами деятельности АО «Тверьгорэлектро» являются:

* Передача электроэнергии и технологическое присоединение к распределительным электросетям.

Адрес (место нахождения): 170008, г. Тверь, ул. Ротмистрова, д. 27.

Телефон приёмной:8(4822) 78-70-50, e-mail: [muptge@tver-elektro.ru](mailto:muptge@tver-elektro.ru).

Адрес официального сайта: <https://tver-elektro.ru/>.

Адрес официального сообщества в Вконтакте: <https://vk.com/official_tge>.

Адрес официальной группы в мессенджере Telegram: <https://t.me/tvergorelektro_official>.

1. **Итоги изучения мнения о качестве обслуживания.**

Основной целью проведения анкетирования является определение уровня удовлетворенности потребителей, как по основным видам деятельности, так и дополнительным услугам, оказываемых Обществом, а также качеством организации клиентского обслуживания.

* 1. **Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.**

В течение 2023 года проводился опрос с целью изучения мнения о качестве оказываемых услуг и обслуживания потребителей. В опросе участвовали жители города Твери и Тверской области, где расположены обособленные подразделения Общества, разного возраста, пола, социального положения.

Для реализации поставленной цели была разработана анкета. В ней учитывались следующие факторы:

- заполнение анкеты не должно быть утомительным, непонятным и длительным для респондента;

- содержащиеся в анкете вопросы должны помочь Обществу определить уровень удовлетворённости потребителя организацией электроснабжения;

- определить: как влияют место проживания (район города и удаленность от областного центра областными муниципалитетами), возраст и личностные характеристики респондента, а также аварийность дома на оценку.

* + 1. **Анкетирование потребителей в сети Интернет.**

Опрос проводился посредством заполнения потребителями интерактивной формы анкеты веб-интерфейса официального сайта АО «Тверьгорэлектро» по направлению оценки качества обслуживания клиентов, а также по опросам в сообществах на официальной странице социальной сети в Вконтакте и мессенджера Telegram Общества. Участие приняло *92 человек*. Результаты опроса оказались положительнее по сравнению с предыдущим годом. Положительную динамику сыграло создание сообществ в социальных сетях, что для потребителя является более удобным и оперативным в решение вопрос касаемых электроснабжения. *Семьдесят один* человек из опрашиваемых полностью удовлетворены услугами Общества, *восемнадцать* человек удовлетворены частично и оставшиеся *три* человека не удовлетворены услугами Общества.

* + 1. **Анкетирование потребителей по телефону.**

Анкетирование потребителей по телефону проводилось операторами связи центра обработки телефонных вызовов горячей линии в I квартале 2024 года методом опроса абонента в конце разговора по темам: «Оценка оперативности работы «горячей линии», «Полнота и полезность предоставленной информации», а также «Компетентность и вежливость диспетчеров «горячей линии» с оценкой качества услуг по пятибалльной шкале.

Таблица 1 - Результаты опроса.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Ед. изм. | Результат |
| 1 | Количество потребителей, принявших участие в опросе | чел. | 1 420 |
| 2 | Средний балл по «Оценке оперативности горячей линии» | ед. | 4,7 |
| 3 | Средний балл по «Полноте и полезности предоставленной информации» | ед. | 4,8 |
| 4 | Средний балл по «Компетентности и вежливости диспетчеров горячей линии» | ед. | 4,6 |

Таблица 2 - Оценка уровня оперативности работы «горячей линии».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Оценка уровня оперативности работы горячей линии | Количество оценок, ед. | Доля, % |
| 1 | Отлично | 938 | 66% |
| 2 | Хорошо | 321 | 22,6% |
| 3 | Удовлетворительно | 94 | 6,6% |
| 4 | Неудовлетворительно | 51 | 3,6% |
| 5 | Плохо | 16 | 1,2% |

*Рисунок 1 – Оценка уровня оперативности работы «горячей линии».*

Таблица 3 - Оценка полноты и полезности предоставленной информации «горячей линии».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Оценка полноты и полезности предоставленной информации «горячей линии» | Количество оценок, ед. | Доля, % |
| 1 | Отлично | 954 | 67% |
| 2 | Хорошо | 301 | 21% |
| 3 | Удовлетворительно | 95 | 7% |
| 4 | Неудовлетворительно | 59 | 4% |
| 5 | Плохо | 11 | 1% |

*Рисунок 2 – Оценка полноты и полезности предоставленной информации «горячей линии».*

Таблица 4 - Оценка компетентности и вежливости диспетчеров «горячей линии».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Оценка компетентности и вежливости диспетчеров «горячей линии» | Количество оценок, ед. | Доля, % |
| 1 | Отлично | 965 | 68% |
| 2 | Хорошо | 374 | 26% |
| 3 | Удовлетворительно | 51 | 3,6% |
| 4 | Неудовлетворительно | 20 | 1,4% |
| 5 | Плохо | 10 | 1% |

*Рисунок 3 – Оценка компетентности и вежливости диспетчеров «горячей линии».*

* + 1. **Целевой опрос потребителей в офисах обслуживания.**

В центре обслуживания клиентов (далее - ЦОК) АО «Тверьгорэлектро» с целью определения качества оказания услуг потребителям и выявления недостатков проведены письменные опросы потребителей. В период с сентября по декабрь 2023 года опрошено 92 респондентов. По результатам опроса проведен анализ с целью повышения оказания услуг.

* + 1. **Мероприятия, проводимые с целью обеспечения информированности потребителей, повышения качества обслуживания**.

На официальном сайте потребители могут ознакомиться с различной информацией, пройти опрос и задать интересующий вопрос по направлению Общества, а также на странице сообщества в социальной сети Вконтакте и мессенджере Telegram АО «Тверьгорэлектро».