

Отчетный период 2023г

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Общее количество обращений, поступивших в ОГУЭП «Облкоммунэнерго» в 2023 году по вопросам деятельности предприятия составило 14 009 обращений, заявок на технологическое присоединение 5737.

Основными каналами взаимодействия потребителей с предприятием в 2023 году явились следующие обращения:

- звонки на телефон «горячей линии» - 12360 шт., что составило 91,5% от общего количества обращений;

- электронная форма с использованием сети Интернет - 947 шт., что составило 6,8% от общего количества обращений;

- очная форма – 455 обращений, что составило 3,25% от общего количества обращений;

- письменная форма с использованием почтовой связи – 247 шт., что составило 1,76% от общего количества обращений;

Основными тематиками обращений в 2023 году по вопросам деятельности Общества явились:

- оказание услуг по передаче электрической энергии – 10311 обращений (73,60% от общего количества обращений);

- технологическое присоединение 6431 обращений (в том числе: заявки на технологическое присоединение – 5737, консультации по процедуре технологического присоединения – 694, что в целом составило 45,9% от общего количества обращений);

- техническое обслуживание объектов – 1322 обращений (9,43% от общего количества обращений).

- прочие вопросы – 1081 обращение (уточнение информации по графикам отключений, контактная информация, что составило 7,72% от общего количества обращений);

В 2023 году в ОГУЭП «Облкоммунэнерго» зафиксировано 586 жалоб по вопросам деятельности предприятия.

Основная доля жалоб была связана с вопросами по качеству электрической энергии - 362 шт. (61,77% от общего количества поступивших жалоб),

- передача электрической энергии - 114 жалоб (% от общего количества поступивших жалоб),

- прочие вопросы деятельности предприятия – 154 жалобы (19,45% от общего количества поступивших жалоб)

- по вопросам технического обслуживания электросетевых объектов составили 36 жалоб, что составило 6,14% от общего количества жалоб,

- качество обслуживания 24 жалобы, что составило 4,1% от общего количества жалоб;

- технологическое присоединение 28 жалоб, что составило 4,77% от общего количества жалоб.

По всем поступившим жалобам потребителям направлены ответы. По всем правомерным жалобам исполнены либо запланированы к исполнению корректирующие мероприятия.