

Отчетный период 2023

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

В части организации взаимодействия с клиентами в 2023 году достигнуты следующие результаты:

1. Проведение опросов уровня удовлетворённости потребителей:

По результатам выполненных мероприятий филиалами (Программа доведения качества электрической энергии до ГОСТ) за 2023г, проведен опрос уровня удовлетворённости 406 потребителей услуг;

2. Для оперативного оповещения потребителей услуг по всем отключениям в зоне ответственности ОГУЭП «Облкоммунэнерго», реализована возможность получения информации в режиме «онлайн» посредством мессенджера Телеграмм, ссылка <https://t.me/oke38>;

3. Реализована возможность направления в автоматизированном режиме информации по аварийным и неотложным отключениям в ООО «Иркутскэнергосбыт»;

4. Выполнена переадресация звонков с диспетчерской службы филиала «Ангарские электрические сети» на телефон «горячей линии» Контакт центра 8-800-700-5062;

5. В целях оперативного автоматизированного взаимодействия ОГУЭП «Облкоммунэнерго» и Центра управления регионом в декабре 2023г предприятие было подключено к программе «Инцидент менеджмент» (браузерная программа Центра управления регионом – ЦУР <https://im.gosuslugi.ru/>);

6. Реализована возможность получения сообщений от потребителей услуг посредством системы «Платформа обратной связи» на портале Государственных услуг.