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», по вопросам деятельности предприятия составило 7929 обращений, заявок на технологическое присоединение 7911.

Основными каналами взаимодействия потребителей с предприятием в 2022 году явились следующие обращения:

- звонки на телефон «горячей линии» -5981 шт., что составило 75,4% от общего количества обращений;

- электронная форма с использованием сети Интернет - 1110 шт., что составило 14% от общего количества обращений;

- очная форма – 820 обращений, что составило 10,34% от общего количества обращений;

- письменная форма с использованием почтовой связи – 18 шт., что составило 0,22% от общего количества обращений;

Основными тематиками обращений в 2022 году по вопросам деятельности Общества явились:

- оказание услуг по передаче электрической энергии – 5084 обращений (64,12% от общего количества обращений);

- технологическое присоединение 870 обращений (консультации по процедуре технологического присоединения – (10,97% от общего количества обращений);

- прочие вопросы – 748 обращений (уточнение информации по графикам отключений, контактная информация и пр.9,43% от общего количества обращений);

- техническое обслуживание объектов – 655обращений(8,26% от общего количества обращений).

В 2022 году в ОГУЭП «Облкоммунэнерго» поступило 999 шт. жалоб.

Основная доля жалоб была связана с вопросами по качеству электрической энергии -448 шт. (44,84% общего количества поступивших жалоб),

передача электрической энергии -238 жалоб (23,82% от общего количества поступивших жалоб),

прочие вопросы деятельности предприятия – 154 жалобы (15,41% от общего количества поступивших жалоб)

по вопросам технического обслуживания электросетевых объектов составили 7,5% от общего количества жалоб,

качество обслуживания составили 7,5% от общего количества жалоб;

технологическое присоединение составили 0,93% от общего количества жалоб.

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

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах", матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС".

- в целях обеспечения доступности инфраструктуры Общества для маломобильных групп населения в ОГУЭП «Облкоммунэнерго» функционирует Контакт-центр.

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

В части организации взаимодействия с клиентами в 2022 году достигнуты следующие результаты:

1. В целях повышения эффективности прямой и обратной связи ОГУЭП «Облкоммунэнерго» с потребителями услуг реализован функционал интеграции звонков с телефона «горячей линии» - 8-800-700-5062 в программный комплекс «Битрикс24».
2. По результатам выполненных мероприятий филиалами (Программа доведения качества электрической энергии до ГОСТ), проведен опрос уровня удовлетворённости потребителей услуг (345 потребителей);
3. Осуществляется приём обращений потребителей посредством интерактивных сервисов (личный кабинет, сайт).
4. В целях повышения качества обслуживания в 2021 году установлена IP- телефония, для приема звонков потребителей услуг, с функцией аудиозаписи разговоров.