

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 2025 году по вопросам деятельности предприятия составило 71205 обращений, в том числе заявок на технологическое присоединение - 6075 шт.

Количество обращений в 2025 году значительно увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2024 года (16853 обращения). Это связано с тем, что за отчетный период 2025 года аудитория официального канала в мессенджере Telegram увеличилась и составила на конец года 9 971 подписчиков. Данный канал используется как инструмент для обработки обращений граждан, посредством которого осуществляется прием заявок по следующим вопросам: качество электроснабжения, работа приборов учета, техническое обслуживание объектов, технологические нарушения. Обращения принимаются как через комментарии в канале, так и посредством личных сообщений.

Основными каналами взаимодействия потребителей с предприятием в 2025 году явились следующие обращения:

- электронная форма с использованием сети Интернет (сайт предприятия, канал в мессенджере Телеграм, браузерная программа Центра управления регионом – ЦУР <https://im.gosuslugi.ru/>) - 39916 шт., что составило 56,05% от общего количества обращений;

- звонки на телефон «горячей линии» - 28 334 шт., что составило 39,8% от общего количества обращений;

- письменная форма с использованием почтовой связи – 1595 шт., что составило 2,24% от общего количества обращений;

- очная форма – 1360 обращений, что составило 1,9% от общего количества обращений;

Основными тематиками обращений в 2025 году по вопросам деятельности Общества явились:

- оказание услуг по передаче электрической энергии – 41552 обращений (58,4% от общего количества обращений);

- технологическое присоединение - 16991 обращение (в том числе: консультации по процедуре технологического присоединения – 9954 шт, заявки на технологическое присоединение – 6075 шт., письменные обращения – 962 шт.) что в целом составило 23,86% от общего количества обращений);

- техническое обслуживание объектов – 5063 обращений (7,11% от общего количества обращений).

- коммерческий учёт электрической энергии – 3646 обращений (5,1% от общего количества обращений).

- прочие вопросы – 2961 обращений (уточнение информации по графикам отключений, контактная информация, что составило 4,15 % от общего количества обращений);

- качество обслуживания – 361 обращение (0,51% от общего количества обращений).

В 2025 году в ОГУЭП «Облкоммунэнерго» зафиксировано 1727 жалоб по вопросам деятельности предприятия.

Основная доля жалоб была связана с вопросами по качеству электрической энергии - 844 шт. (48,87% от общего количества поступивших жалоб). Увеличение количества жалоб на ненадлежащее

качество связано с передачей большого количества объектов электросетевого хозяйства на праве хозяйственного ведения ОГУЭП «Облкоммунэнерго», финансовые затраты на ремонт данных сетей в тарифном решении не были учтены.

качество услуг по передаче электрической энергии (отключения) - 293 шт. (16,96% от общего количества поступивших жалоб);

техническое обслуживание электросетевых объектов (провис провода, дефект опоры и т.д.)- 292 шт. (16,90% от общего количества поступивших жалоб);

прочие вопросы деятельности предприятия – 253 шт.(14,64% от общего количества поступивших жалоб);

коммерческий учёт (установка/замена приборов учёта) – 33 шт. (1,91% от общего количества поступивших жалоб);

технологическое присоединение - 10 шт. (0,58% от общего количества поступивших жалоб);

качество обслуживания - 2 шт.(0,11% от общего количества поступивших жалоб);

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