

Отчетный период: 2022

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.