

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

В части организации взаимодействия с клиентами в 2025 году достигнуты следующие результаты:

1. Проведение опросов уровня удовлетворённости потребителей:

По результатам выполненных мероприятий филиалами (Программа доведения качества электрической энергии до ГОСТ) за 2025г, проведен опрос уровня удовлетворённости 125 потребителей услуг;

2. Для эффективного взаимодействия с потребителями услуг в зоне ответственности ОГУЭП «Облкоммунэнерго» реализована возможность получения информации о проведении плановых отключений на сайте предприятия. График работ публикуется ежедневно на главной странице сайта (Облкоммунэнерго38.рф - "Информация о плановых отключениях);

3. Канал предприятия в мессенджере Телеграмм используется как оперативный инструмент для обработки обращений граждан, посредством которого осуществляется приём 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 <https://t.me/oke38>;

4. Автоматизирована форма обращения граждан на сайте предприятия

<https://облкоммунэнерго38.рф/feedback/feed.php>

5. Для минимизации поиска информации на сайте предприятия для потребителей сделаны активные ссылки для оперативного перехода на нужную информацию (контакты по филиалам с адресами, звонок на телефон «горячей линии» 8-800-700-5062, личный кабинет по технологическому присоединению размещен в доступном разделе);

6. Реализована возможность передачи показаний приборов учёта посредством сайта предприятия <https://облкоммунэнерго38.рф/potrebitel/pokazania.php>;

7. Реализован функционал голосового уведомления на IP-телефоне «горячей линии» Контакт центра 8-800-700-5062 об аварийных отключениях в зоне ответственности предприятия;

8. Для направления в автоматизированном режиме информации в ООО «Иркутскэнергосбыт» по оповещению потребителей внесены дополнительные идентификаторы в программный комплекс «Объекты ЭСХ ОКЭ»: аварийные, неотложные, плановые отключения, отключения в разрезе трансформаторных подстанций, формирование отчёта по срокам и количеству выполненных работ по филиалам);

9. В целях оперативного 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/>). В 2025 году ОГУЭП «Облкоммунэнерго» осуществляло работу в рамках этой программы по обработке обращений потребителей, поступающих в мессенджеры Иркутской области;

10. Для потребителей услуг имеется возможность направления обращений по вопросам деятельности ОГУЭП «Облкоммунэнерго» посредством системы «Платформа обратной связи» на портале Государственных услуг.