

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ПОКУПАТЕЛЕЙ) ООО «ИВАНОВОЭНЕРГОСБЫТ» НА 2025 Г.

№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения
1	Техническая поддержка сервиса «Личный кабинет» в части оптимизации, повышения надежности сервиса, техническая и методическая поддержка пользователей сервиса	В течение года
2	Информирование потребителей об изменениях тарифов, изменениях требований нормативной базы, а также предоставление иной информации посредством: личного контакта, электронной почтой, телефонной связи, обращением через СМИ, размещением информации на официальном сайте ООО «Ивановоэнергосбыт»	В течение 30 календарных дней с момента поступления информации от официальных источников
3	Внедрение и модернизация интеллектуальной системы учета электроэнергии, установка интеллектуальных приборов учета электроэнергии	В течение года
4	Поддержка и развитие онлайн-сервисов для передачи показаний приборов учета, приема оплаты за потребленную электроэнергию без комиссии и определения текущей задолженности	В течение года
5	Модернизация программного обеспечения, используемого для расчетов с потребителями, в части соответствия действующему законодательству	В течение года
6	Выпуск номеров информационного дайджеста «Энергия родного края»	В течение года

Информация за 2024 год.

1. Количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика.  
От физических лиц поступило 3879 обращений, в т.ч.
  - письменные обращения – 2055;
  - обращения через личный кабинет на сайте ООО «Ивановоэнергосбыт» и приложений для мобильных устройств android и ios – 1514;
  - обращения через форму обратной связи на сайте ООО «Ивановоэнергосбыт» - 207;
  - обращения через ГИС ЖКХ – 103.От юридических лиц поступило 2909 обращений.
2. Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания работником центра потребителей (покупателей).  
Менее 10 минут.
3. Среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей (покупателей) очно и (или) заочно по каналам заочного обслуживания.  
Менее 10 минут.
4. Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года.  
С понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00