

از «سامانه هوشمند پاسخگویی به شکایات» در شرکت توزیع نیروی برق استان تهران رونمایی شد

طی مراسمی با حضور جمعی از مدیران و بازرسان ملی و استانی، از «سامانه هوشمند پاسخگویی به شکایات» در شرکت توزیع نیروی برق استان تهران رونمایی شد.

به گزارش خبرنگاران گروه صنعت و تجارت گزارش خبر، در این مراسم که با حضور افشین سهراب‌خان رئیس منطقه یک سازمان بازرسی کل کشور و بازرسان کل استان تهران، محمد محمدزاده مدیرکل دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو، هادی شرفی مدیرکل بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری تهران، حمیدرضا قیصری مدیرکل دفتر بازرسی و پاسخگویی به شکایات شرکت توانیر، و اکبر حسن‌بکلو مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان تهران برگزار شد، از جدیدترین دستاورد فناوریانه این شرکت در حوزه خدمت‌رسانی و پاسخگویی به شهروندان رونمایی شد.

در آغاز این مراسم مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان تهران با اشاره به اهمیت نقش نظارتی سازمان بازرسی در صیانت از حقوق عمومی، گزارشی از برنامه‌ها، اقدامات و دستاوردهای این شرکت در حوزه‌های فنی و اجرایی ارائه کرد.

مهندس اکبر حسن بکلو گفت: صنعت برق در حال حاضر در حوزه‌هایی همچون برق‌های غیر مجاز و رمز ارزها با مشکلاتی مواجه است که همکاری سازمان‌های نظارتی از جمله سازمان بازرسی استان می‌تواند در حل این مشکلات راهگشا باشد.

وی در ادامه به تشریح عملکرد دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات شرکت پرداخت و اقدامات و دستاوردهای نه‌ماهه این دفتر در زمینه کاهش زمان واگذاری انشعاب و جمع‌آوری برق‌های غیرمجاز را تبیین کرد. مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان تهران با تأکید بر ضرورت ارتقای شفافیت، تسریع در فرآیند رسیدگی و کاهش زمان پاسخگویی به شکایات مشتریان، اظهار داشت: راه‌اندازی سامانه هوشمند پاسخگویی به شکایات، گامی مؤثر در مسیر افزایش رضایت‌مندی مشتریان و ارتقای کارآمدی نظام پاسخگویی به ارباب‌رجوع خواهد بود.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان تهران افزود: سامانه هوشمند پاسخگویی به شکایات با بهره‌گیری از فناوری هوش مصنوعی و به‌صورت کاملاً بومی طراحی شده و متناسب با شرایط جغرافیایی، اجتماعی و فنی شرکت تدوین شده است.

مهدی صباغیان مدیر دفتر بازرسی شرکت توزیع نیروی برق استان تهران نیز در تکمیل سخنان مدیرعامل گفت: سامانه جدید قادر است با تحلیل خودکار داده‌ها، نوع شکایت و میزان فوریت آن را شناسایی کرده و فرآیند رسیدگی را به شکل دقیق‌تر و سریع‌تری هدایت کند.

افشین سهراب‌خان، رئیس سازمان بازرسی استان و منطقه یک کشور در این مراسم ضمن تشکر از مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق استان تهران به سبب فعالیت‌های انجام گرفته در این شرکت در برخورد با استفاده‌کنندگان از برق غیرمجاز و تلاش حداکثری در احداث نیروگاه‌های خورشیدی در شهرستان‌های استان تهران، بر آمادگی سازمان متبوعش برای همکاری در زدودن موانع احتمالی و تسریع در ارائه خدمات به مردم و مشتریان تأکید کرد.

در ادامه این مراسم هادی شرفی مدیرکل بازرسی، مدیریت عملکرد و امور حقوقی استانداری تهران، با اشاره به مبحث ناترازی انرژی در کشور، خواستار به کارگیری همه امکانات صنعت برق به ویژه شرکت توزیع نیروی برق استان تهران برای عبور از این بحران شد.

محمد محمدزاده مدیرکل دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو ضمن قدردانی از فعالیت‌های انجام گرفته در شرکت توزیع نیروی برق استان تهران به سبب شفاف‌سازی و اصلاح فرآیندهای اداری در راستای تأمین برق مشترکان، خواستار استمرار و ارتقای این فعالیت‌ها در راستای ارائه خدمات مطلوب و صیانت از حقوق شهروندان شد.