

۱. شهروندان می‌توانند از طریق پست الکترونیکی [info@sked.co.ir](mailto:info@sked.co.ir) نظرات و سوالات خود را با دفتر روابط عمومی شرکت در میان بگذارند و پاسخ خود را دریافت نمایند.
۲. کلیه شهروندان می‌توانند درخواست‌ها، شکایات و پیشنهادات خود را از طریق سامانه "سیستم شکایات مردمی" که در بخش "ارتباط با مشتری (CRM)" قرار داده شده است، ارسال و کد رهگیری دریافت نمایند. درخواست‌های واصله به صورت مکانیزه توسط بخش میز خدمت الکترونیک دفتر روابط عمومی به واحدهای تخصصی ذی‌ربط ارسال و پاسخ در سامانه درج می‌شود. شهروندان می‌توانند با مراجعه مجدد به سایت و با استفاده از کد رهگیری نسبت به دریافت پاسخ اقدام نمایند.
۳. کلیه شهروندان می‌توانند گزارشات مردمی خود را در زمینه اعلام کشف برق غیر مجاز، گزارش سرقت تجهیزات برقی، گزارش دستکاری کنتور، گزارش نقاط حادثه خیز و گزارش رفع حریم را از طریق سامانه "سیستم گزارشات مردمی" که در بخش "ارتباط با مشتری (CRM)" قرار داده شده است، را به شرکت ارسال نمایند تا پیگیری لازم توسط واحدهای مرتبط صورت پذیرد.
۴. کلیه شهروندان می‌توانند کلیه موارد مرتبط با نامه های ارسالی خود به شرکت را از طریق "سامانه رهگیری نامه ها" در بخش "ارتباط با مشتری (CRM)" پیگیری نموده و در جریان روند گردش و نتایج نامه های ارسالی خود قرار گیرند. در زمان ثبت نامه در دبیرخانه شرکت کد رهگیری و رمز عبور در قالب پیامک و یا برگه رسید متقاضی برای پیگیری نامه از طریق بخش ذکر شده به ایشان اعلام می‌گردد.
۵. شهروندان می‌توانند از بخش "ارسال پرسش" که در بخش "ارتباط با مدیرعامل" قرار داده شده است، با انتخاب گزینه "پاسخ خصوصی" در قسمت "نوع پاسخ" به صورت بی واسطه سوالات خود را با مدیریت ارشد سازمان مطرح و کد رهگیری دریافت نمایند. شهروندان می‌توانند با استفاده از کد رهگیری پاسخ خود را در مراجعات بعدی دریافت نمایند.
۶. شهروندان می‌توانند از بخش "ارسال پرسش" که در بخش "ارتباط با مدیرعامل" قرار داده شده است، با انتخاب گزینه "پاسخ عمومی" در قسمت "نوع پاسخ" سوالات خود را که جنبه عمومی دارد مطرح و کد رهگیری دریافت نمایند این سوالات در چرخه رسیدگی و پاسخگویی شرکت قرار می‌گیرد. شهروندان می‌توانند با استفاده از کد رهگیری پاسخ خود را در مراجعات بعدی دریافت نمایند. در صورت تکرار سوال توسط شهروندان دیگر، این سوال به همراه پاسخ در بخش "ارتباط با مشتری (CRM)" / "پرسش های متداول" قرار می‌گیرد.
۷. شهروندان می‌توانند از طریق بخش "درباره شرکت" / "معرفی مدیران شرکت" اطلاعات مرتبط را دریافت و با مدیران مربوطه در حوزه کاری مد نظر، ارتباط برقرار نمایند.
۸. شهروندان می‌توانند از طریق سامانه "نظرسنجی" در بخش "ارتباط با مشتری (CRM)" نسبت به تکمیل نظرسنجی و همچنین اعلام نظرات و پیشنهادات خود اقدام نمایند.
۹. جهت حصول دسترسی سریع شهروندان به برقراری تماس و دریافت پاسخ خود کلیه اطلاعات شرکت در بخش "تماس با ما" قرار داده شده است