



**СО 6.3180 «ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
«РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО»
ЗА I КВАРТАЛ 2023 ГОДА»**

АО

Кызыл 2024

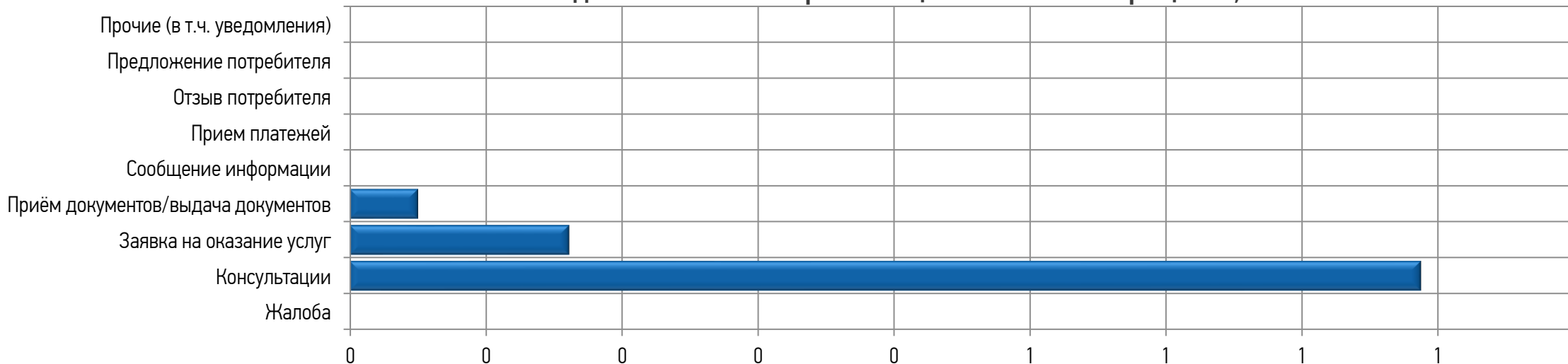
ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ЗА 2023 И 2024 ГГ.



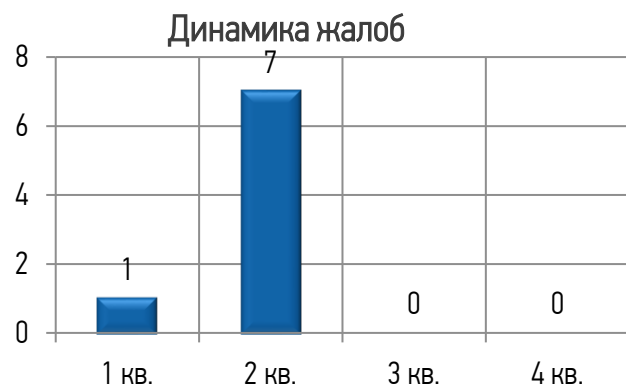
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА II КВАРТАЛ 2024 Г.

№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	8	0,03%
2	Консультации	18429	76,74%
3	Заявки на оказание услуг	4191	17,50%
4	Приём документов/выдача документов	1309	5,46%
5	Сообщение информации	8	0,03%
6	Прием платежей	0	0,00%
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	6	0,03%
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	4	0,02%
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0,00%
	ИТОГ	23955	100,00%

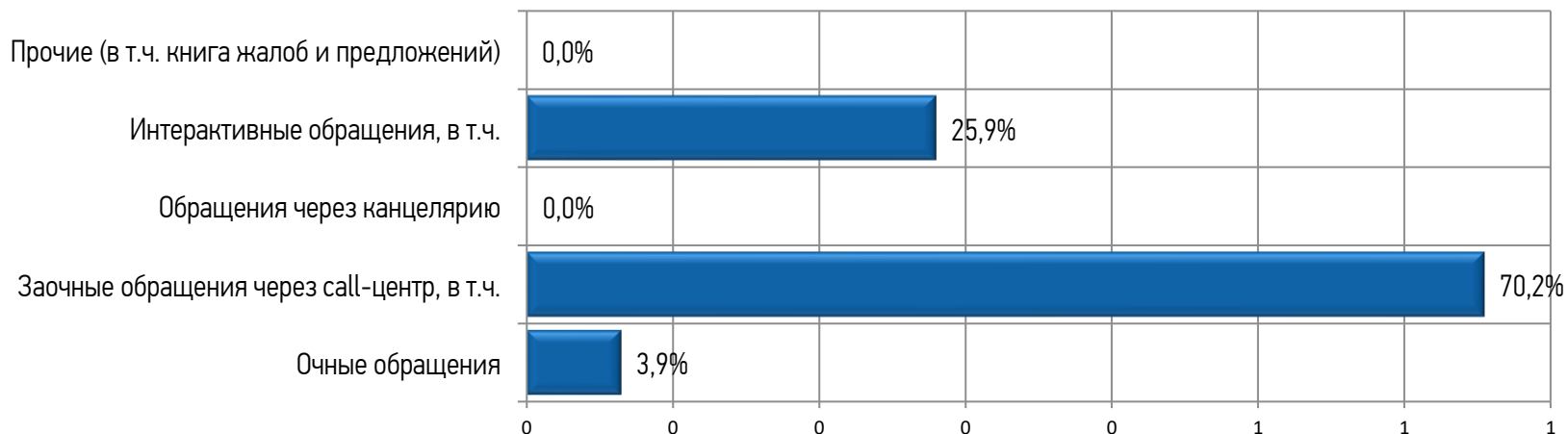
Удельный вес категории в общем количестве обращений, %



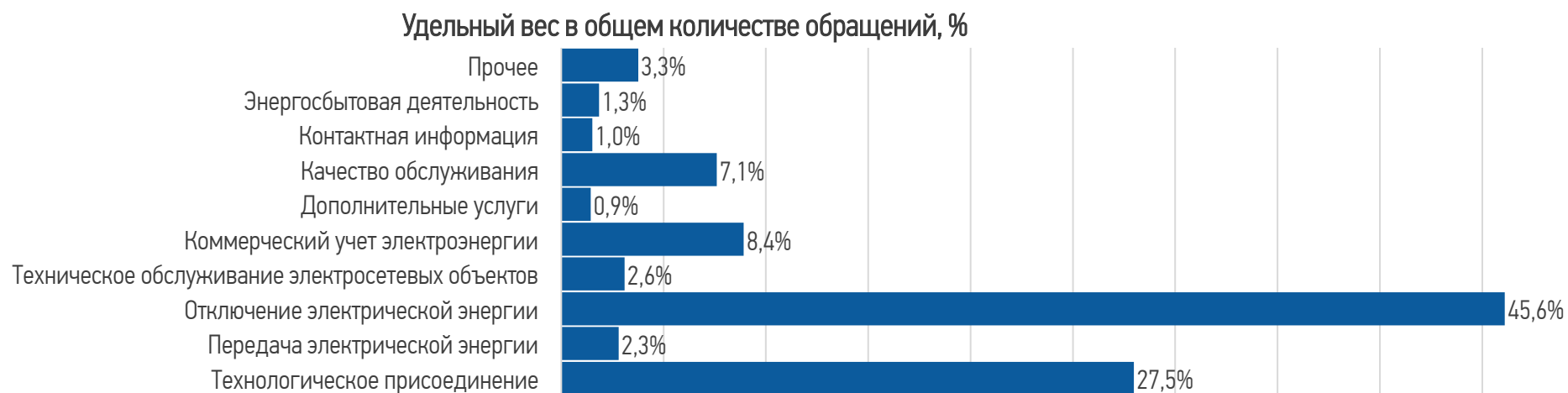
№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	1	7		
2	Консультации	6326	12103		
3	Заявки на оказание услуг	1681	2510		
4	Приём документов/выдача документов	503	806		
5	Сообщение информации	7	1		
6	Прием платежей	0	0		
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	1	5		
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	4		
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0		
	ИТОГ	8519	15436		



№п/п	КАНАЛ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Очные обращения	932	3,9%
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	16832	70,2%
3	Обращения через канцелярию	5	0,0%
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	6211	25,9%
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	14	0,1%
	ИТОГ	23994	100%

Удельный вес канала коммуникации в общем количестве обращений, %


№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Технологическое присоединение	6593	27,5%
2	Передача электрической энергии	550	2,3%
3	Отключение электрической энергии	10940	45,6%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	620	2,6%
5	Коммерческий учет электроэнергии	2018	8,4%
6	Дополнительные услуги	224	0,9%
7	Качество обслуживания	1703	7,1%
8	Контактная информация	244	1,0%
9	Энергосбытовая деятельность	321	1,3%
10	Прочее	781	3,3%
	ИТОГ	23994	100%



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЖАЛОБ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА II КВАРТАЛ 2025Г.

№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Технологическое присоединение	0	0,0%
2	Передача электрической энергии	1	12,5%
3	Отключение электрической энергии	2	25,0%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0,0%
5	Коммерческий учет электроэнергии	0	0,0%
6	Дополнительные услуги	0	0,0%
7	Качество обслуживания	5	62,5%
8	Контактная информация	0	0,0%
9	Энергосбытовая деятельность	0	0,0%
10	Прочее	0	0,0%
	ИТОГ	8	100,0%

