

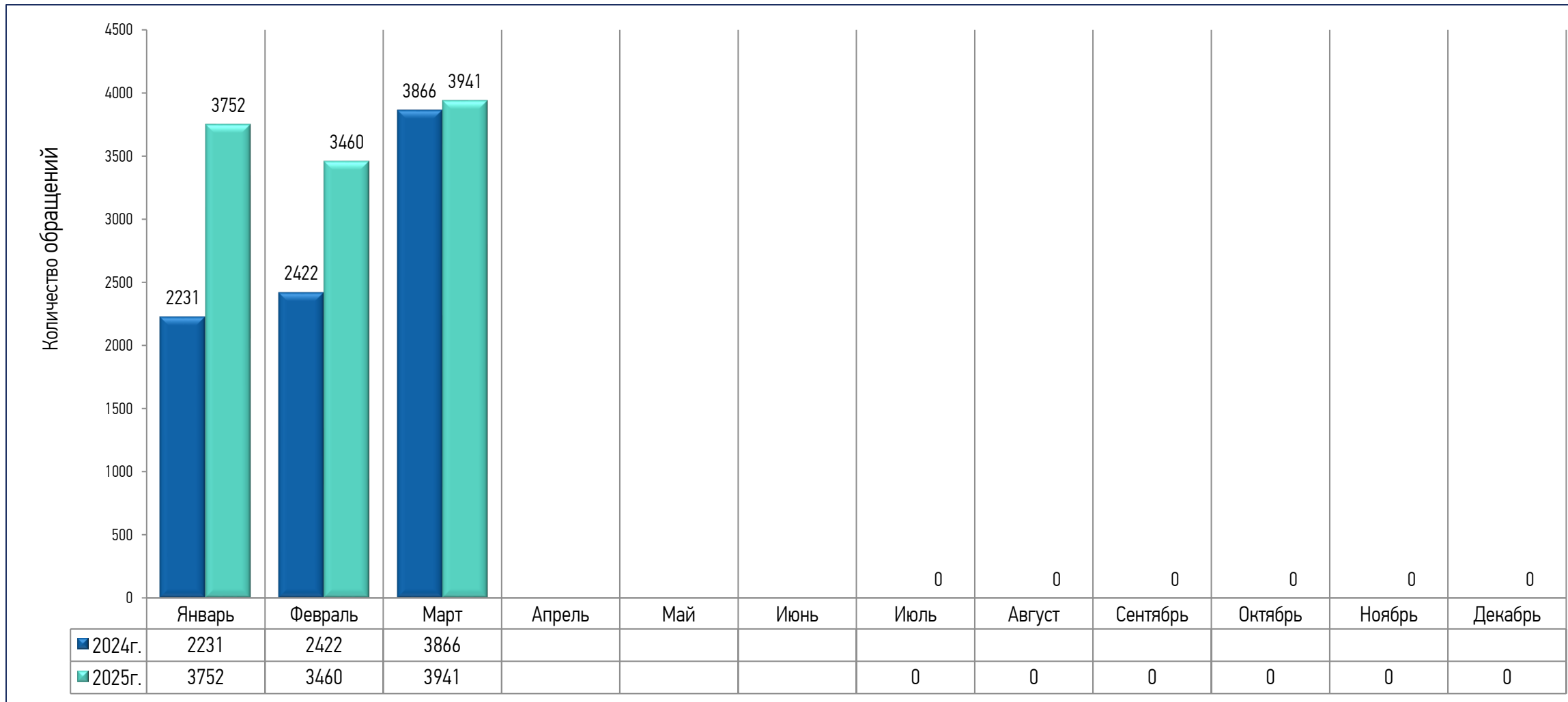


**СО 6.3180 «ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
«РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО»
ЗА I КВАРТАЛ 2025 ГОДА»**

АО

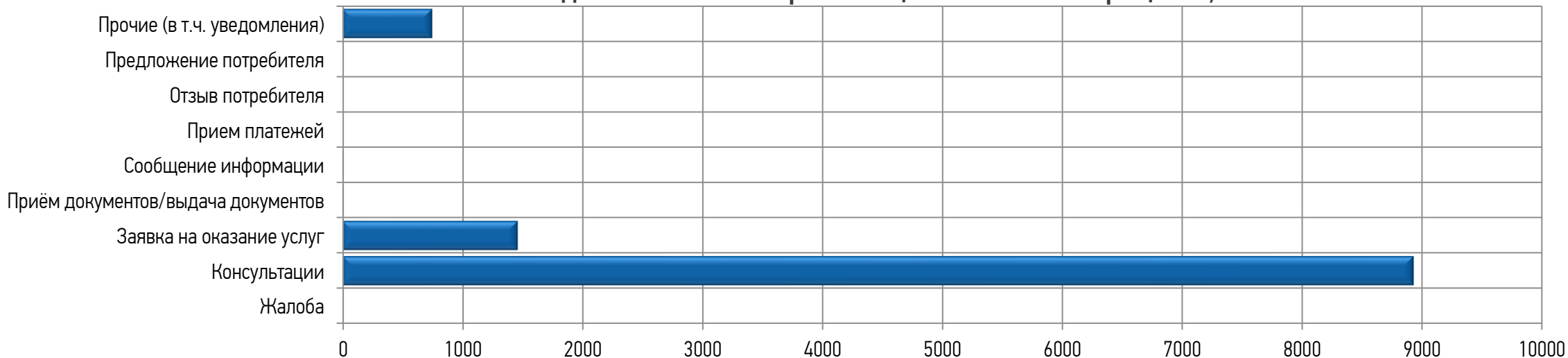
Кызыл 2025

ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ЗА 2024 И 2025 ГГ.



№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	1	4,93
2	Консультации	8932	5,63
3	Заявки на оказание услуг	1460	53,52
4	Приём документов/выдача документов	6	4,23
5	Сообщение информации	6	4,93
6	Прием платежей	0	5,63
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	0	6,34
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	7,04
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	748	7,75
	ИТОГ	1	4,93

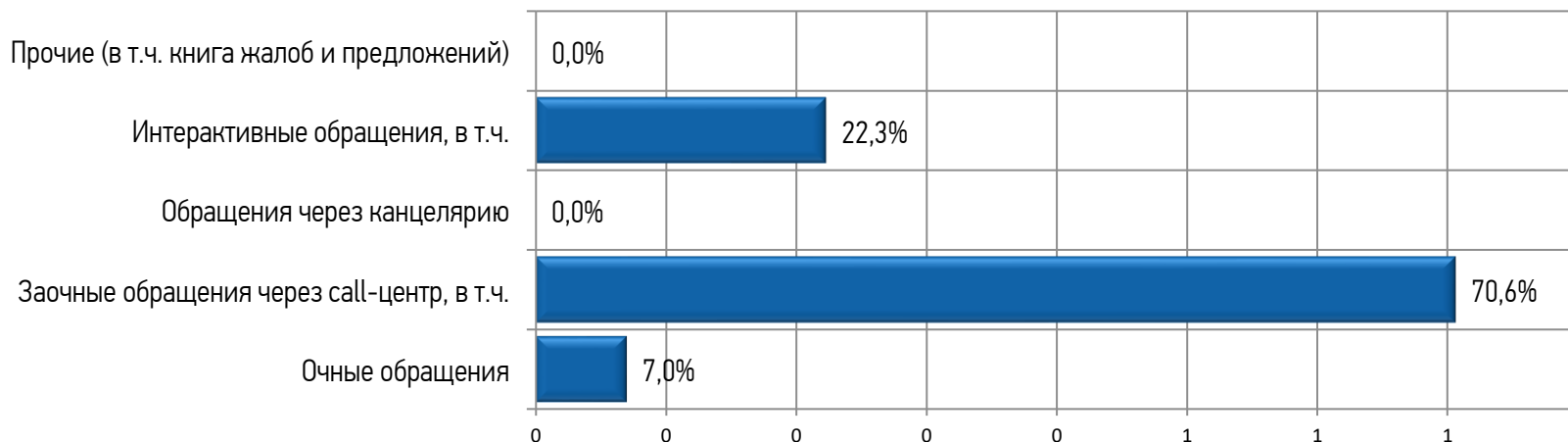
Удельный вес категории в общем количестве обращений, %



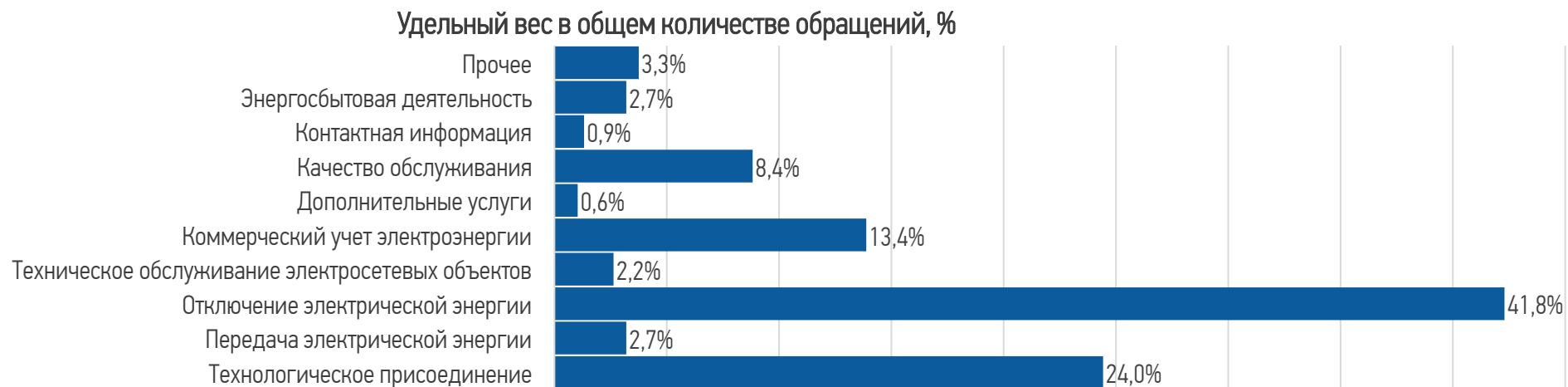
№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	1			
2	Консультации	8932			
3	Заявки на оказание услуг	1458			
4	Приём документов/выдача документов	6			
5	Сообщение информации	6			
6	Прием платежей	0			
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	2			
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0			
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	748			
ИТОГ					



№п/п	КАНАЛ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Очные обращения	782	7,0%
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	7879	70,6%
3	Обращения через канцелярию	0	0,0%
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	2488	22,3%
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	4	0,0%
	ИТОГ	11153	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	2673	24,0%
2	Передача электрической энергии	306	2,7%
3	Отключение электрической энергии	4667	41,8%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	243	2,2%
5	Коммерческий учет электроэнергии	1497	13,4%
6	Дополнительные услуги	64	0,6%
7	Качество обслуживания	933	8,4%
8	Контактная информация	96	0,9%
9	Энергосбытовая деятельность	306	2,7%
10	Прочее	368	3,3%
	ИТОГ	11153	100,0%



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

Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %
