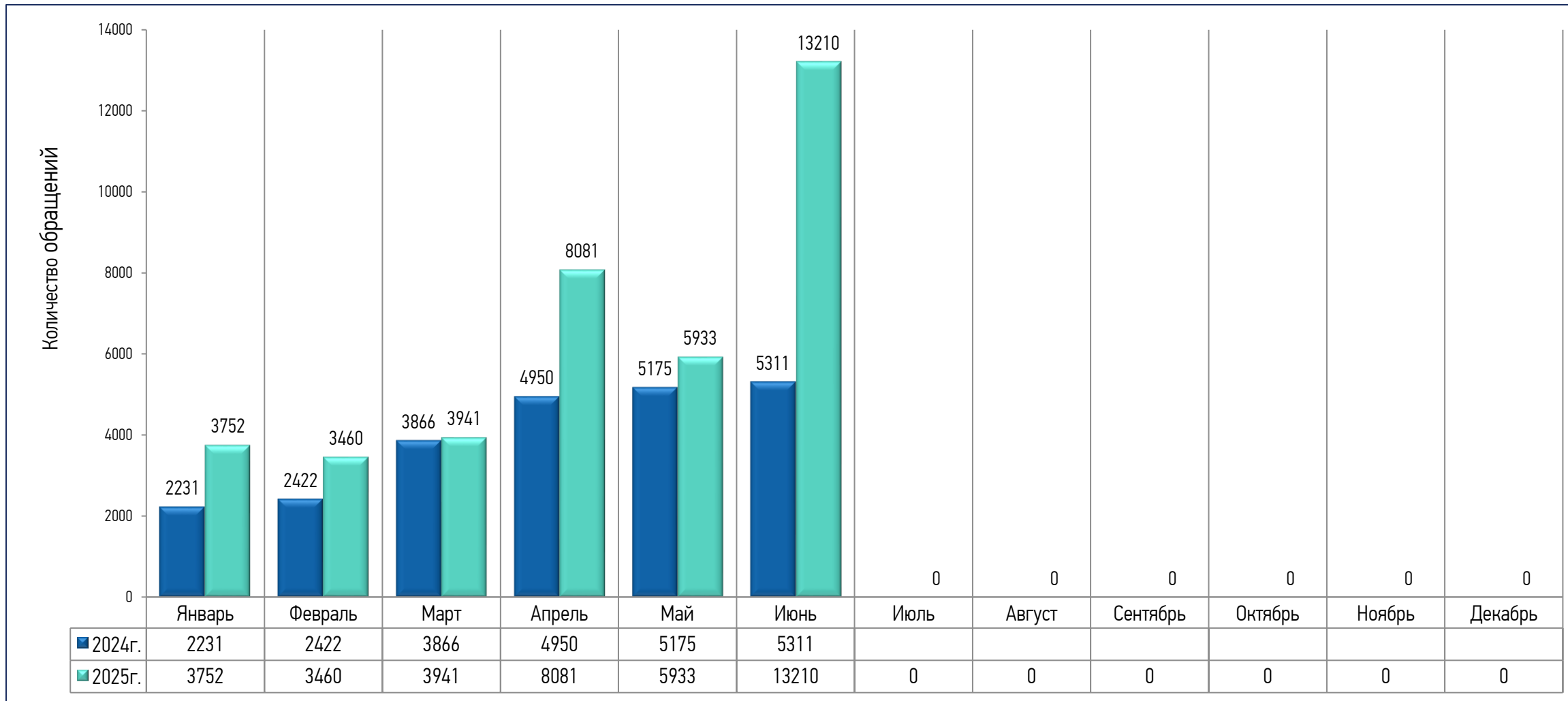


**СО 6.3180 «ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
«РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО»
ЗА II КВАРТАЛ 2025 ГОДА»**

АО

Кызыл 2025

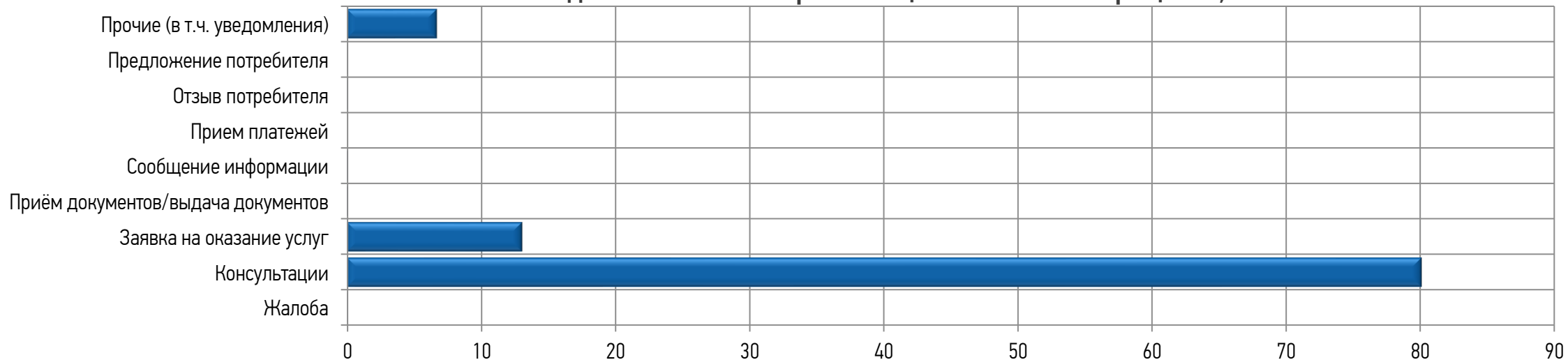


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА II КВАРТАЛ 2025 Г.

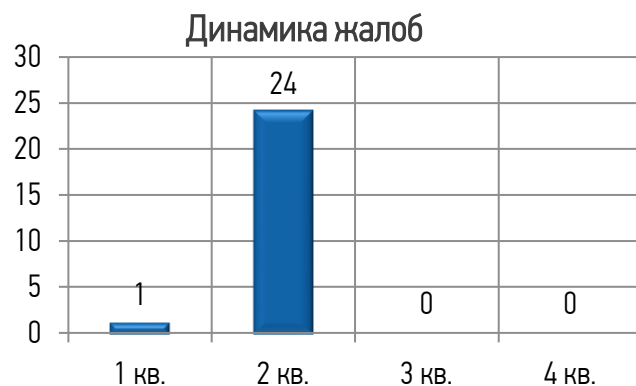
№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	25	0,07
2	Консультации	33580	87,50
3	Заявки на оказание услуг	2981	7,77
4	Приём документов/выдача документов	10	0,03
5	Сообщение информации	6	0,02
6	Прием платежей	0	0
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	4	0,01
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	2	0,01
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	1768	4,61

ИТОГ

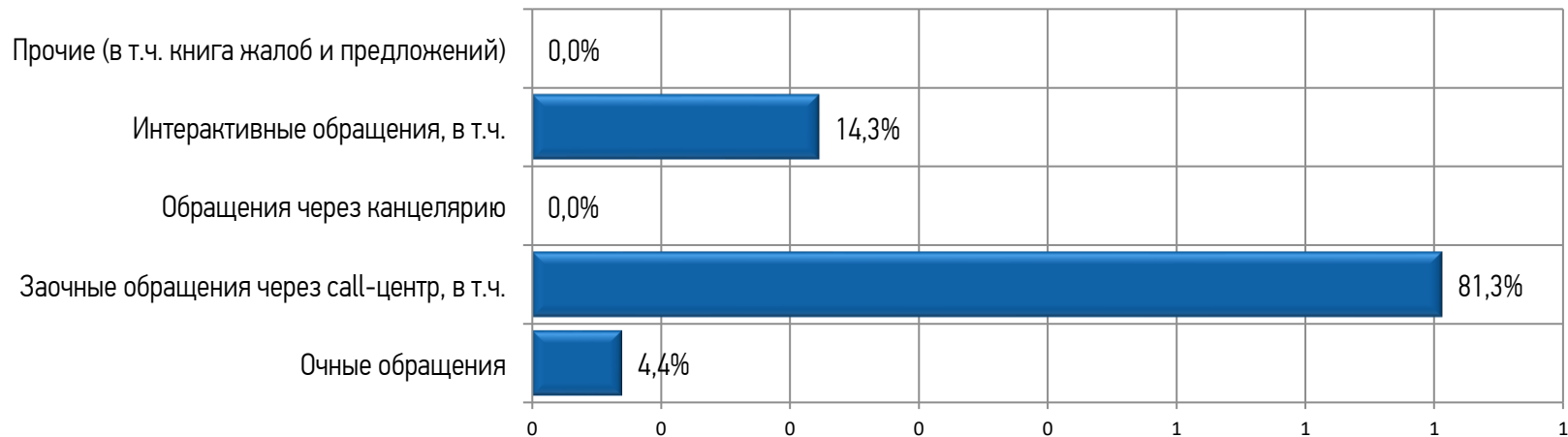
Удельный вес категории в общем количестве обращений, %



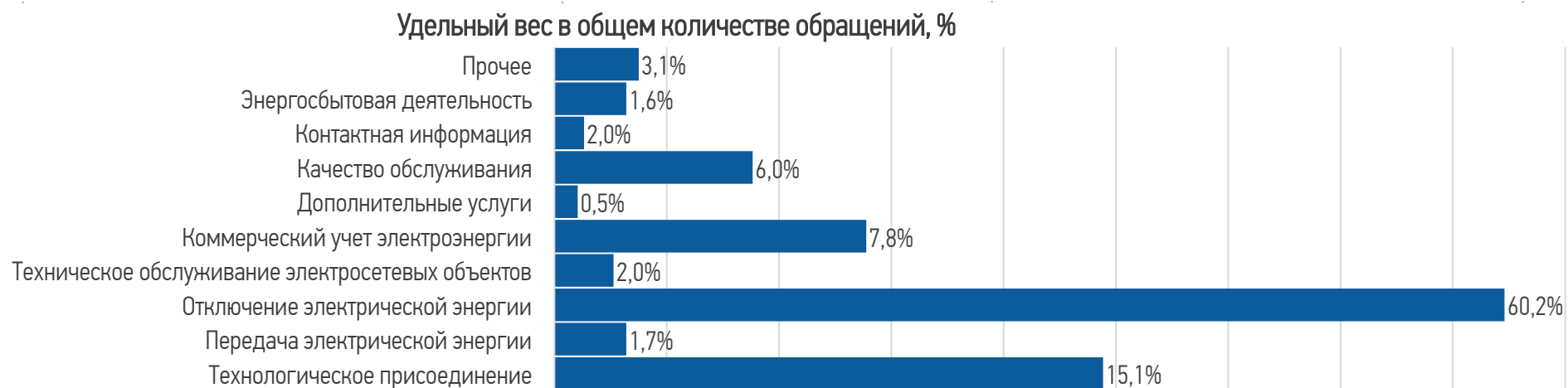
№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	0	24		
2	Консультации	8932	24648		
3	Заявки на оказание услуг	1456	1526		
4	Приём документов/выдача документов	6	4		
5	Сообщение информации	6	0		
6	Прием платежей	0	0		
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	3	1		
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	1	1		
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	748	1020		
	ИТОГ				



№п/п	КАНАЛ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Очные обращения	1707	4,4
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	31188	81,3
3	Обращения через канцелярию	0	0
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	5476	14,3
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	6	0
	ИТОГ	38377	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	5804	15,1
2	Передача электрической энергии	659	1,7
3	Отключение электрической энергии	2115	60,2
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	755	2
5	Коммерческий учет электроэнергии	2997	7,8
6	Дополнительные услуги	198	0,5
7	Качество обслуживания	2310	6
8	Контактная информация	764	2
9	Энергосбытовая деятельность	602	1,6
10	Прочее	1173	3,1
	ИТОГ	38377	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	1	4,0%
2	Передача электрической энергии	4	16,0%
3	Отключение электрической энергии	14	56,0%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0,0%
5	Коммерческий учет электроэнергии	0	0,0%
6	Дополнительные услуги	0	0,0%
7	Качество обслуживания	1	4,0%
8	Контактная информация	0	0,0%
9	Энергосбытовая деятельность	4	16,0%
10	Прочее	1	4,0%
	ИТОГ	25	100,0%

