



**СО 6.3180 «ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
«РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО»
ЗА III КВАРТАЛ 2024 ГОДА»**

АО

Кызыл 2024

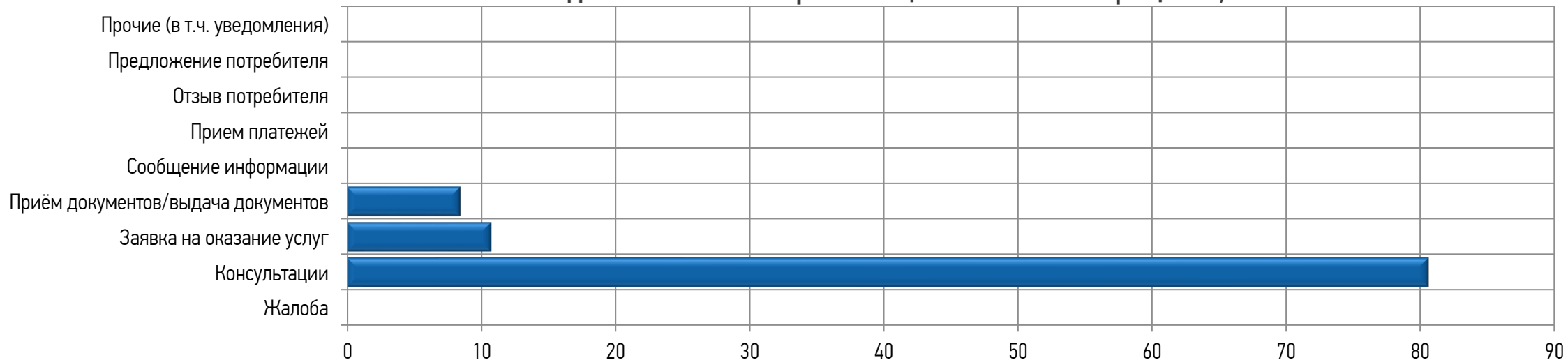
ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ЗА 2023 И 2024 ГГ.



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА III КВАРТАЛ 2024 Г.

№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	5	0,03
2	Консультации	11813	80,65
3	Заявки на оказание услуг	1579	10,78
4	Приём документов/выдача документов	1242	8,48
5	Сообщение информации	3	0,02
6	Прием платежей	0	0,00
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	6	0,04
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0,00
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0,00
	ИТОГ	14648	100,00

Удельный вес категории в общем количестве обращений, %



№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	1	7	5	
2	Консультации	6365	12103	11813	
3	Заявки на оказание услуг	1681	2510	1579	
4	Приём документов/выдача документов	503	806	1242	
5	Сообщение информации	7	1	3	
6	Прием платежей	0	0	0	
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	1	5	6	
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	4	0	
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0	0	
	ИТОГ	8519	15436	14648	



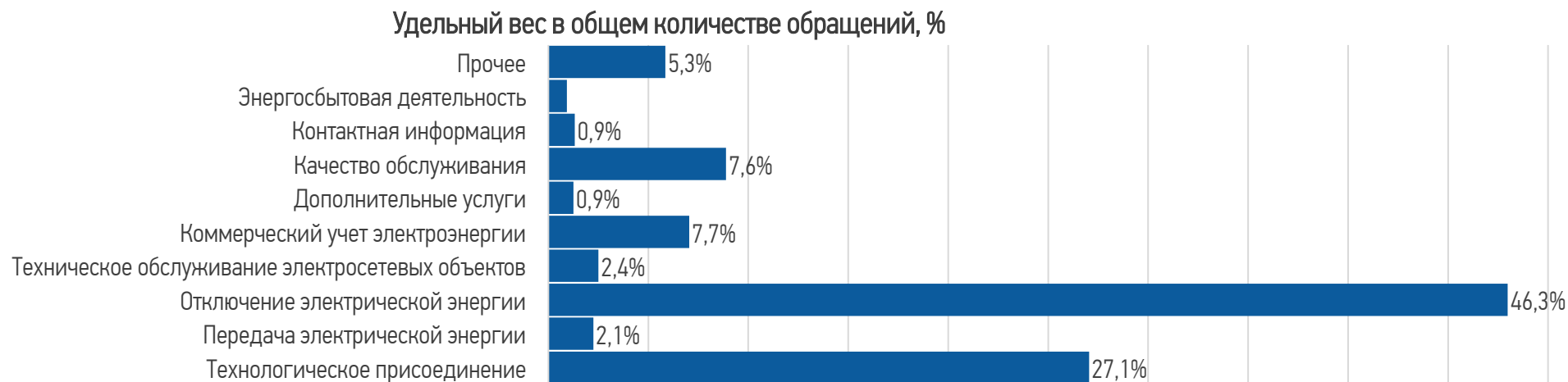
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА III КВАРТАЛ 2024 Г.

№п/п	КАНАЛ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Очные обращения	460	3,1%
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	10782	73,6%
3	Обращения через канцелярию	0	0,0%
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	3398	23,2%
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	8	0,1%
	ИТОГ	14648	100%

Удельный вес канала коммуникации в общем количестве обращений, %

Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	0,0%																		
Интерактивные обращения, в т.ч.	#ДЕЛ/0!																		
Обращения через канцелярию	0,0%																		
Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	#ДЕЛ/0!																		
Очные обращения	#ДЕЛ...																		
		0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Технологическое присоединение	3887	26,5%
2	Передача электрической энергии	255	1,7%
3	Отключение электрической энергии	6954	47,5%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	293	2,0%
5	Коммерческий учет электроэнергии	958	6,5%
6	Дополнительные услуги	109	0,7%
7	Качество обслуживания	1228	8,4%
8	Контактная информация	119	0,8%
9	Энергосбытовая деятельность	62	0,4%
10	Прочее	783	5,3%
	ИТОГ	14648	100%



№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Технологическое присоединение	1	25,0%
2	Передача электрической энергии	1	25,0%
3	Отключение электрической энергии	1	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	1	25,0%
8	Контактная информация	0	0,0%
9	Энергосбытовая деятельность	0	0,0%
10	Прочее	0	0,0%
	ИТОГ	4	100,0%

Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %
