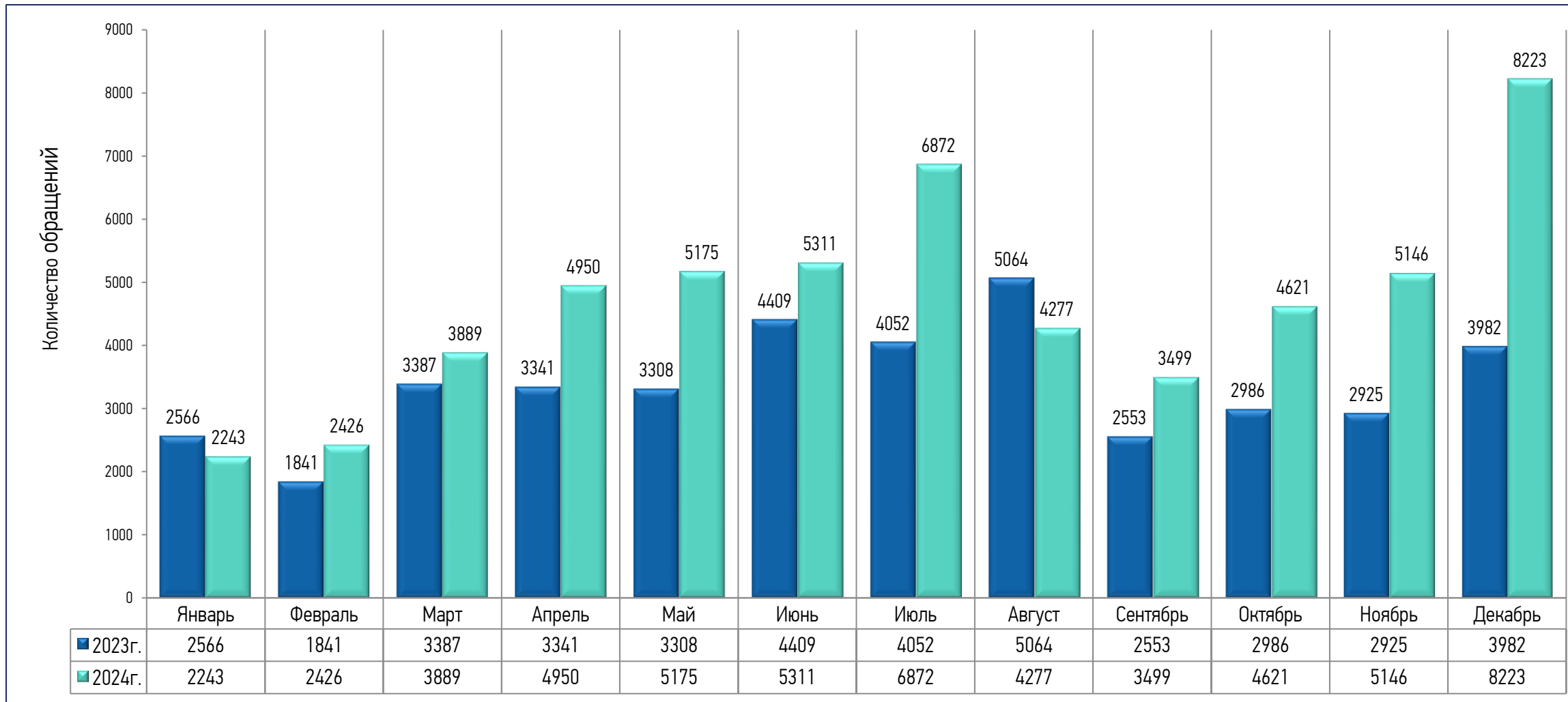




**СО 6.3180 «ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
«РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО»
ЗА IV КВАРТАЛ 2024 ГОДА»**

АО

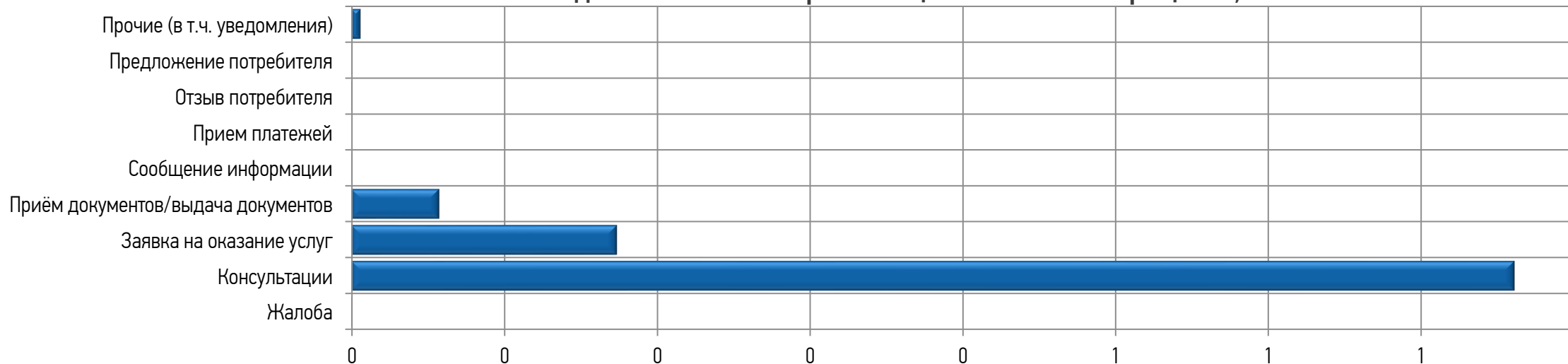
Кызыл 2024



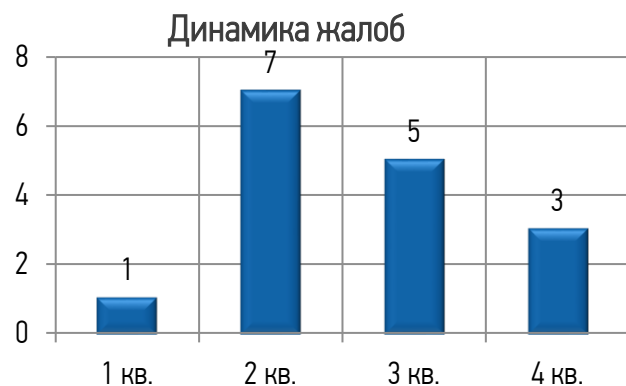
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА IV КВАРТАЛ 2024 Г.

№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	3	0,02
2	Консультации	12828	71,31
3	Заявки на оказание услуг	4085	22,71
4	Приём документов/выдача документов	717	3,99
5	Сообщение информации	3	0,02
6	Прием платежей	0	0,00
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	5	10,87
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	2	5,41
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	347	754,35
	ИТОГ	17990	6919,23

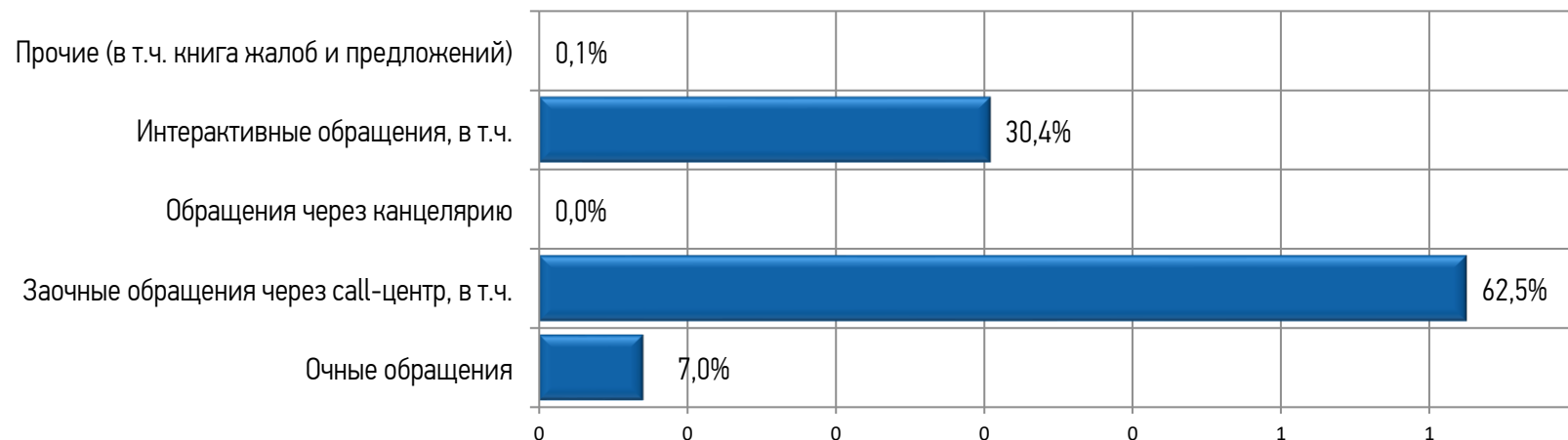
Удельный вес категории в общем количестве обращений, %



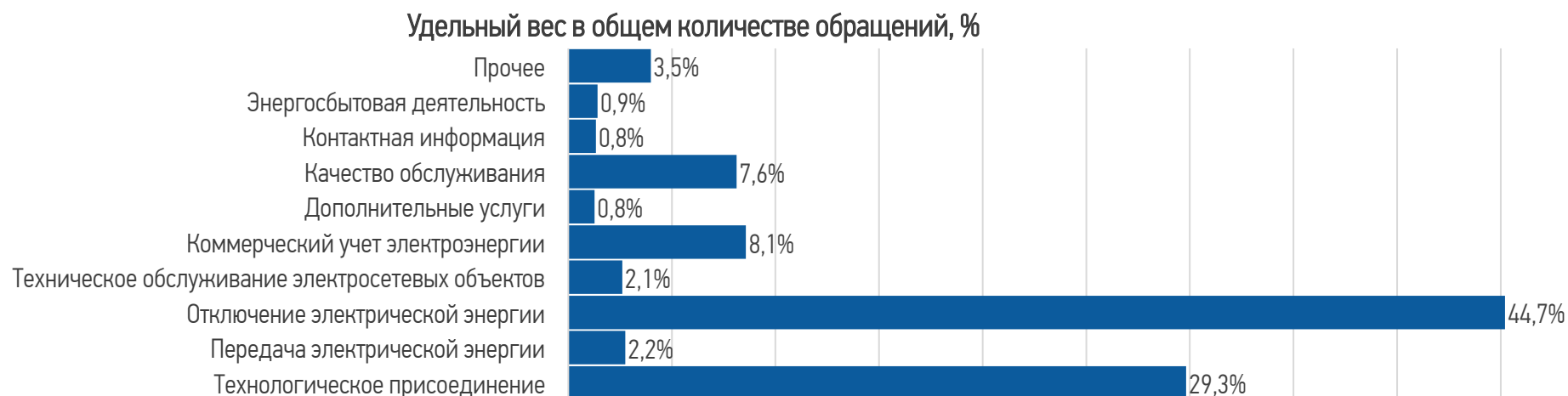
№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	1	7	5	3
2	Консультации	6365	12103	11813	12828
3	Заявки на оказание услуг	1681	2510	1579	4085
4	Приём документов/выдача документов	503	806	1242	717
5	Сообщение информации	7	1	3	3
6	Прием платежей	0	0	0	0
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	1	5	6	5
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	4	0	2
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0	0	347
	ИТОГ	8519	15436	14648	17990



№п/п	КАНАЛ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Очные обращения	1265	7,0%
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	11244	62,5%
3	Обращения через канцелярию	3	0,0%
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	5469	30,4%
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	9	0,1%
	ИТОГ	17990	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	6120	34,0%
2	Передача электрической энергии	466	2,6%
3	Отключение электрической энергии	7422	41,3%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	276	1,5%
5	Коммерческий учет электроэнергии	1592	8,8%
6	Дополнительные услуги	97	0,5%
7	Качество обслуживания	1382	7,7%
8	Контактная информация	102	0,6%
9	Энергосбытовая деятельность	128	0,7%
10	Прочее	405	2,3%
	ИТОГ	17990	100%



№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Технологическое присоединение	1	33,3%
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	1	33,3%
6	Дополнительные услуги	0	0,0%
7	Качество обслуживания	1	33,3%
8	Контактная информация	0	0,0%
9	Энергосбытовая деятельность	0	0,0%
10	Прочее	0	0,0%
	ИТОГ	3	100,0%

Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %
