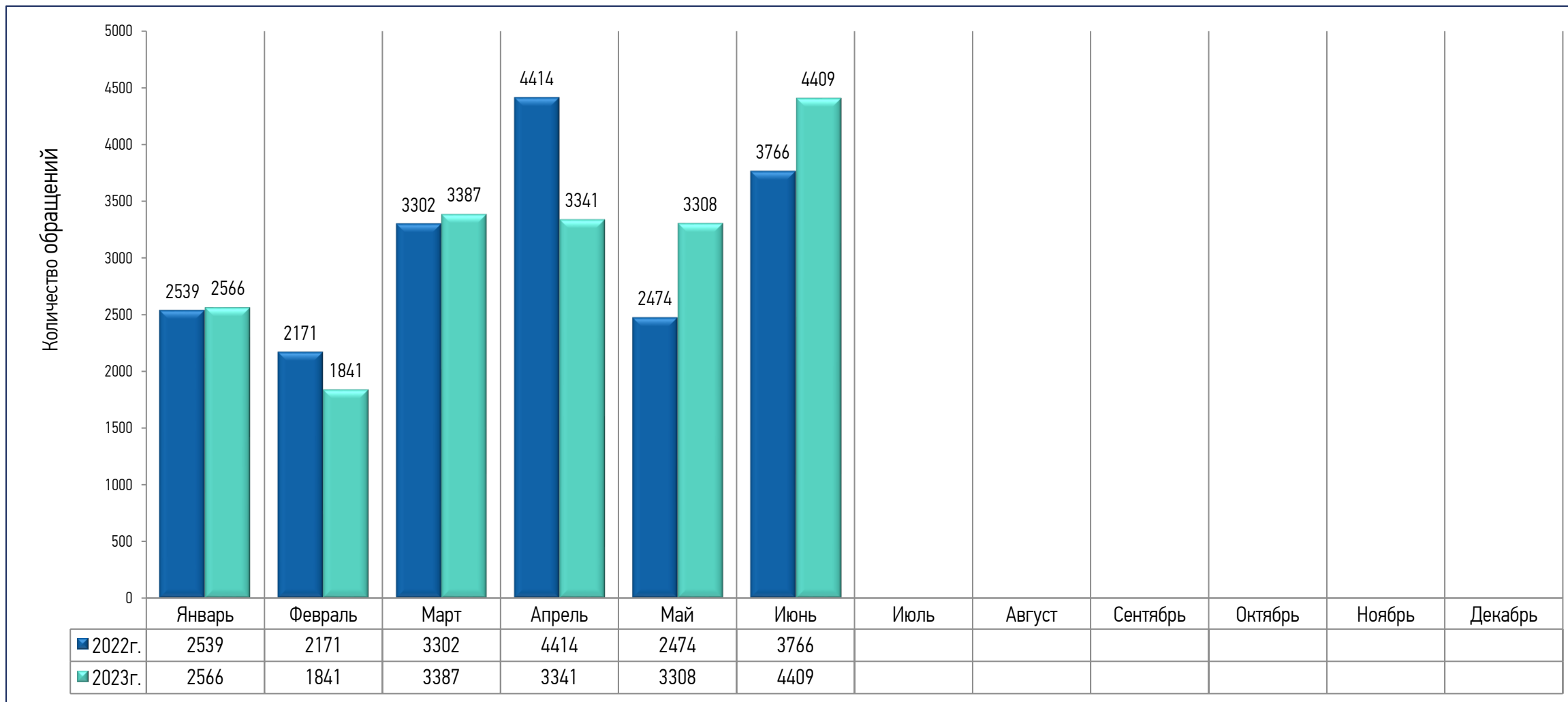




**СО 6.3180 «ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
«РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО»
ЗА II КВАРТАЛ 2023 ГОДА»**

АО

Кызыл 2023



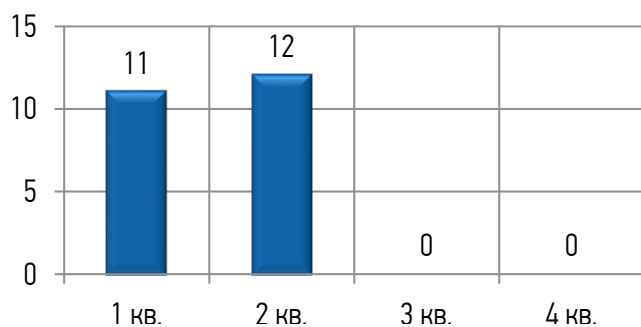
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА II КВАРТАЛ 2023 Г.

№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	12	0,11
2	Консультации	9119	82,47
3	Заявки на оказание услуг	1351	12,22
4	Приём документов/выдача документов	570	5,15
5	Сообщение информации	5	0,05
6	Прием платежей	0	0,00
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	1	0,01
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0,00
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0,00
	ИТОГ	11058	100,00

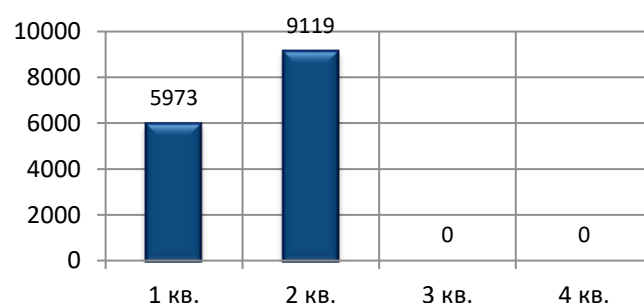


№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	11	12		
2	Консультации	5973	9119		
3	Заявки на оказание услуг	1324	1351		
4	Приём документов/выдача документов	456	570		
5	Сообщение информации	4	5		
6	Прием платежей	0	0		
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	3	1		
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0		
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0		
	ИТОГ	7771	11058		

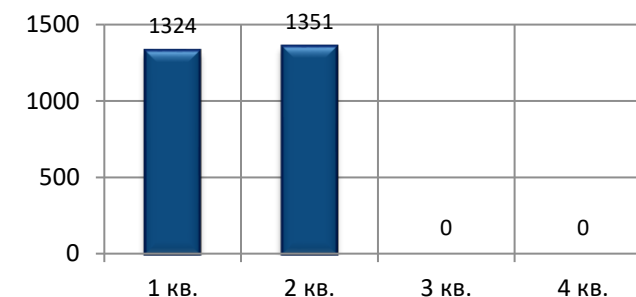
Динамика жалоб



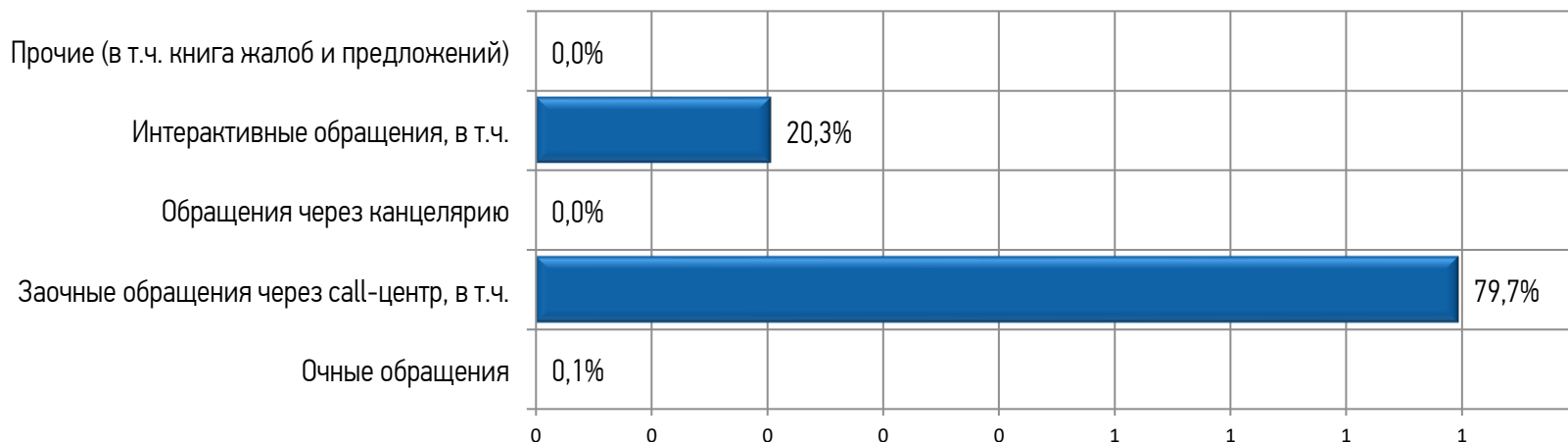
Динамика консультаций



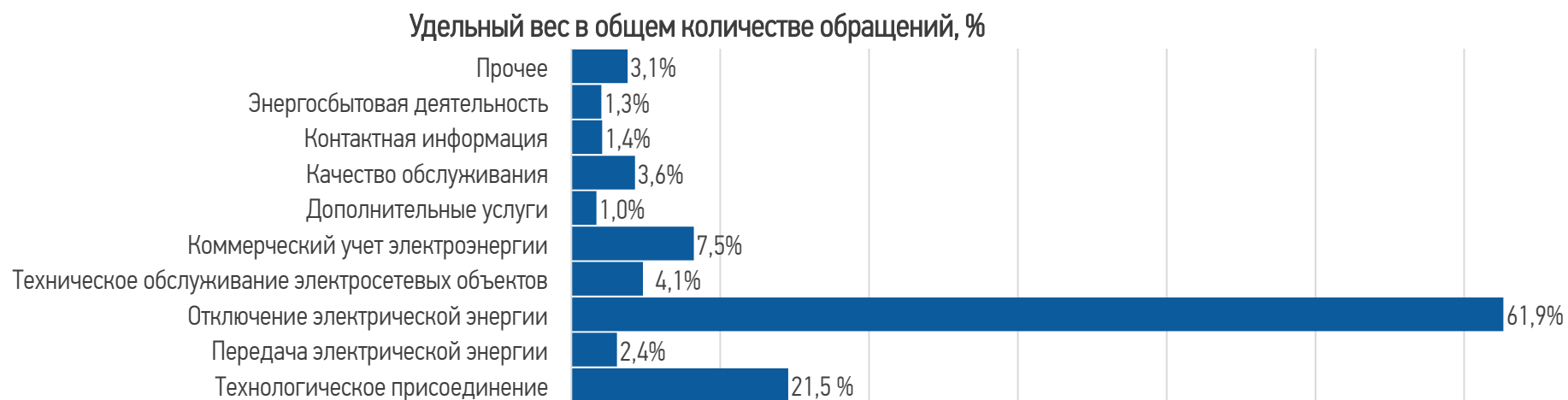
Динамика заявок



№п/п	КАНАЛ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Очные обращения	1	0,0%
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	8812	79,7%
3	Обращения через канцелярию	1	0,0%
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	2244	20,3%
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	0	0,0%
	ИТОГ	11058	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	1532	13,9%
2	Передача электрической энергии	261	2,4%
3	Отключение электрической энергии	6847	61,9%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	453	4,1%
5	Коммерческий учет электроэнергии	831	7,5%
6	Дополнительные услуги	107	1,0%
7	Качество обслуживания	394	3,6%
8	Контактная информация	150	1,4%
9	Энергосбытовая деятельность	144	1,3%
10	Прочее	339	3,1%
	ИТОГ	11058	100%



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЖАЛОБ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА II КВАРТАЛ 2023Г.

№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Технологическое присоединение	3	25,0%
2	Передача электрической энергии	1	8,3%
3	Отключение электрической энергии	1	8,3%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	2	16,7%
5	Коммерческий учет электроэнергии	1	8,3%
6	Дополнительные услуги	0	0,0%
7	Качество обслуживания	2	16,7%
8	Контактная информация	0	0,0%
9	Энергосбытовая деятельность	2	16,7%
10	Прочее	0	0,0%
	ИТОГ	12	100,0%

Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %

