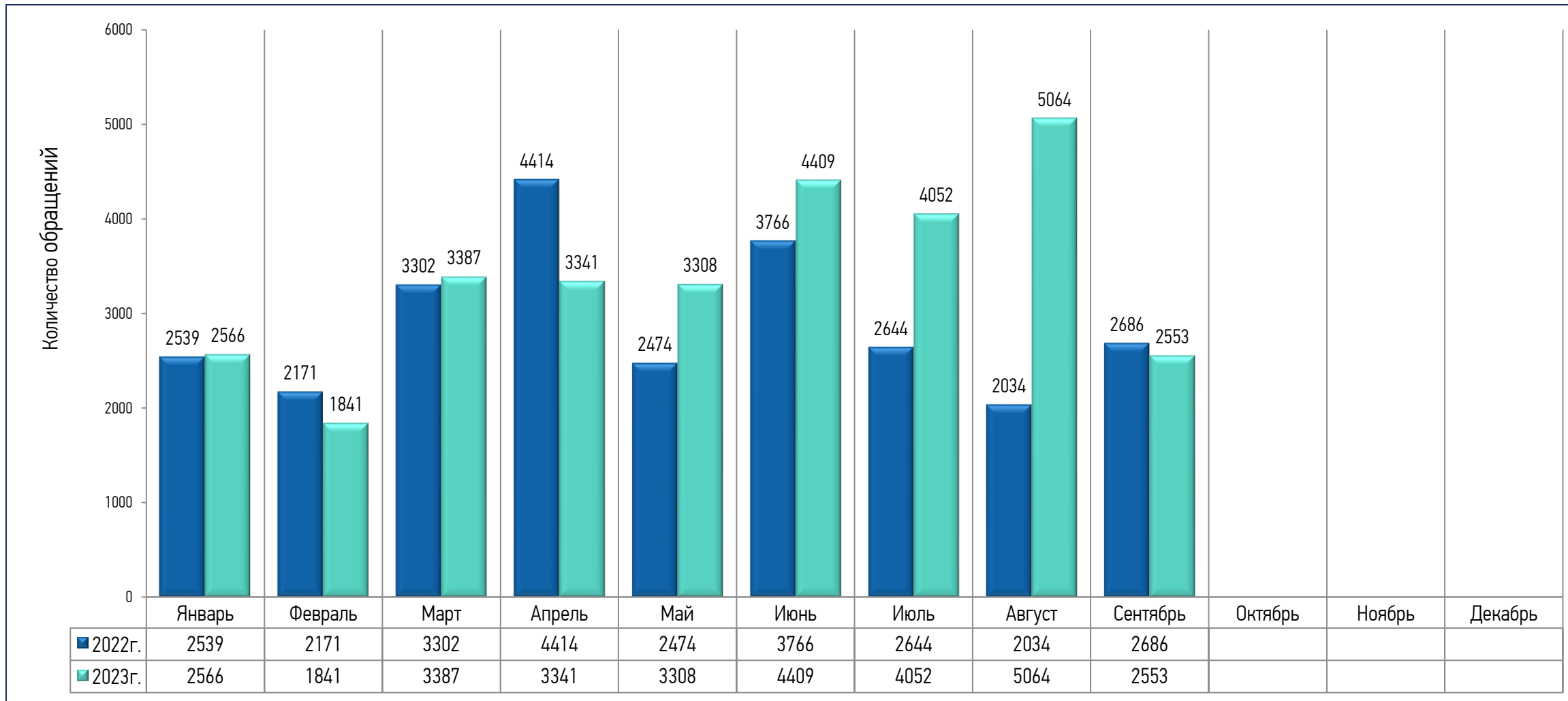




**СО 6.3180 «ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
«РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО»
ЗА III КВАРТАЛ 2023 ГОДА»**

АО

Кызыл 2023

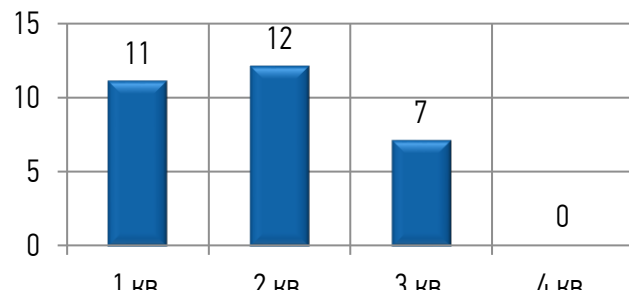
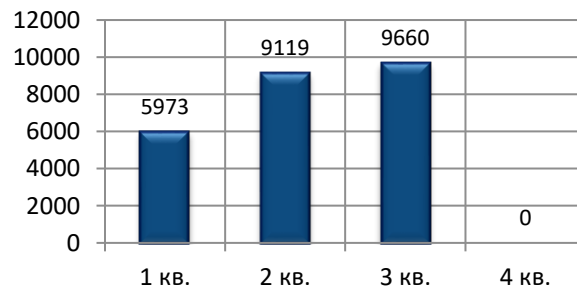
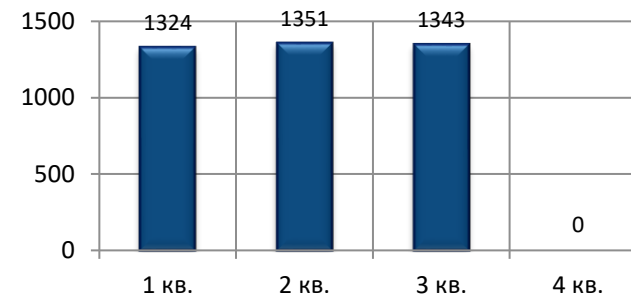


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА III КВАРТАЛ 2023 Г.

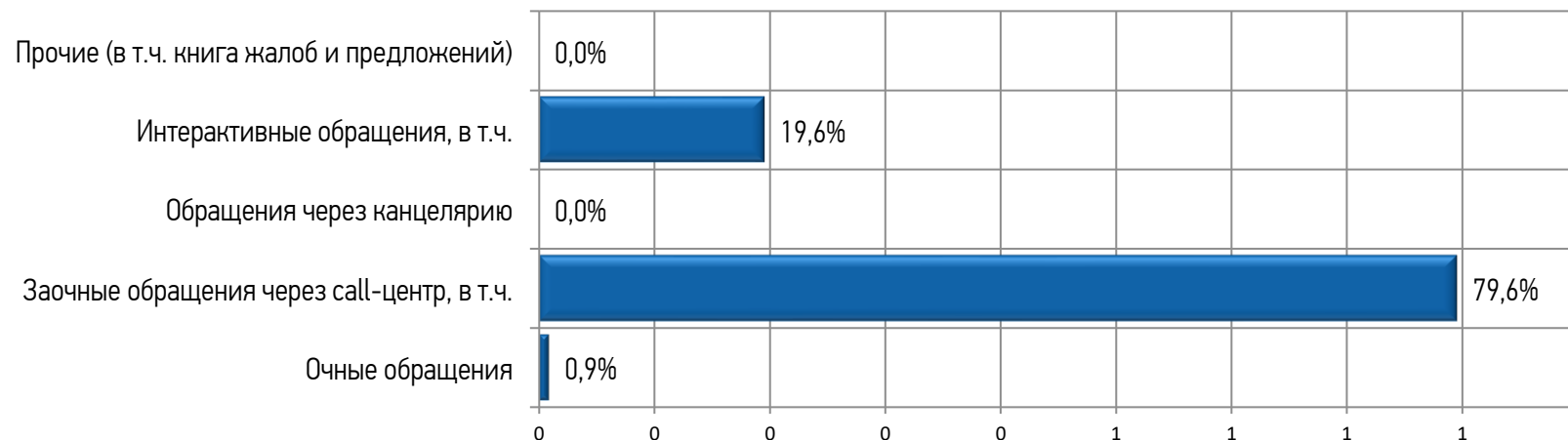
№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	7	0,06
2	Консультации	9660	82,78
3	Заявки на оказание услуг	1343	11,51
4	Приём документов/выдача документов	649	5,56
5	Сообщение информации	8	0,07
6	Прием платежей	0	0,00
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	2	0,02
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0,00
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0,00
	ИТОГ	11669	100,00



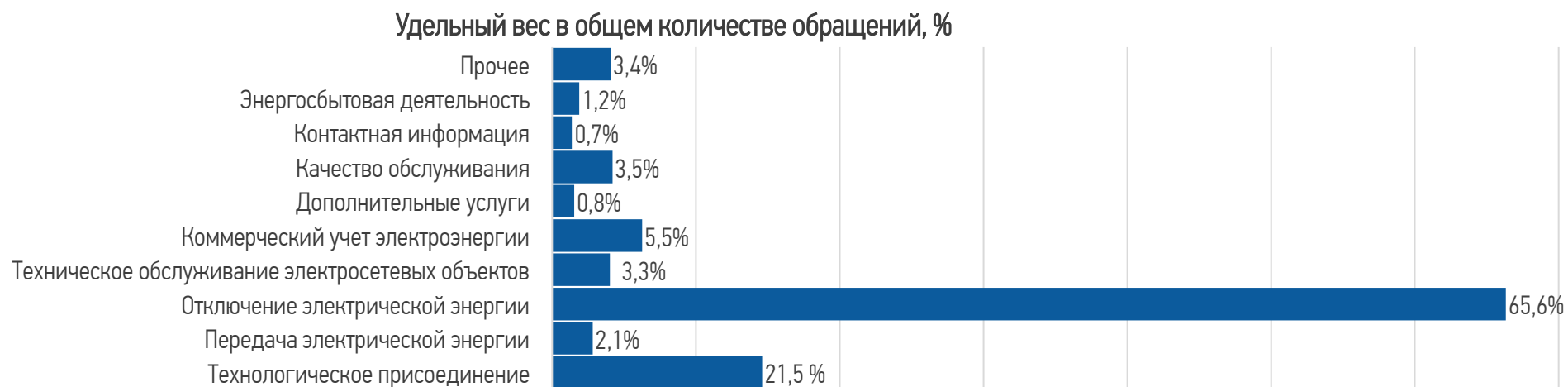
№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	11	12	7	
2	Консультации	5973	9119	9660	
3	Заявки на оказание услуг	1324	1351	1343	
4	Приём документов/выдача документов	456	570	649	
5	Сообщение информации	4	5	8	
6	Прием платежей	0	0	0	
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	3	1	2	
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0	0	
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0	0	
	ИТОГ	7771	11058	11669	

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	100	0,9%
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	9287	79,6%
3	Обращения через канцелярию	0	0,0%
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	2282	19,6%
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	0	0,0%
	ИТОГ	11669	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	1621	13,9%
2	Передача электрической энергии	247	2,1%
3	Отключение электрической энергии	7656	65,6%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	386	3,3%
5	Коммерческий учет электроэнергии	647	5,5%
6	Дополнительные услуги	97	0,8%
7	Качество обслуживания	407	3,5%
8	Контактная информация	78	0,7%
9	Энергосбытовая деятельность	138	1,2%
10	Прочее	392	3,4%
	ИТОГ	11669	100%



№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Технологическое присоединение	4	57,1%
2	Передача электрической энергии	1	14,3%
3	Отключение электрической энергии	1	14,3%
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	1	14,3%
	ИТОГ	7	100,0%

Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %
