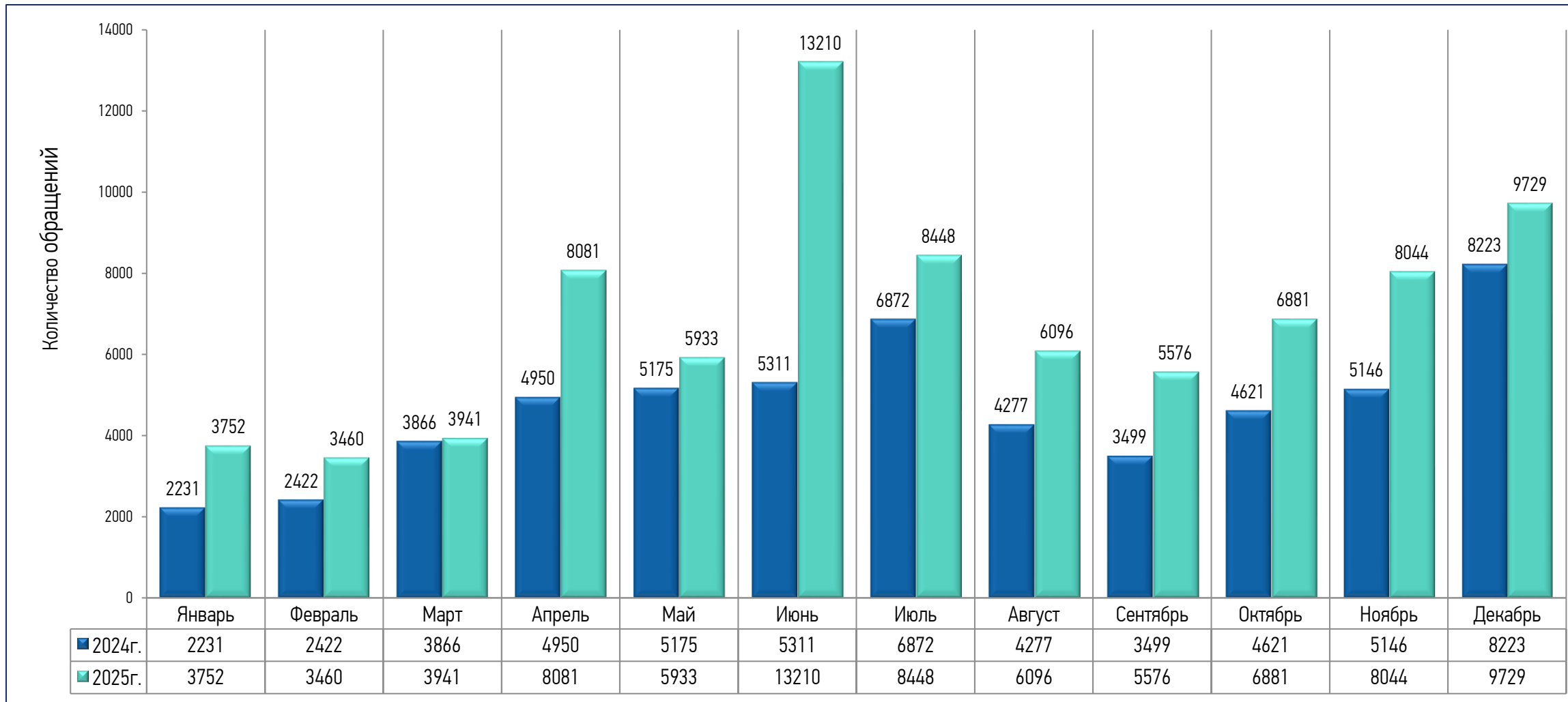




**СО 6.3180 «ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
«РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО»
ЗА III КВАРТАЛ 2025 ГОДА»**

АО

Кызыл 2025

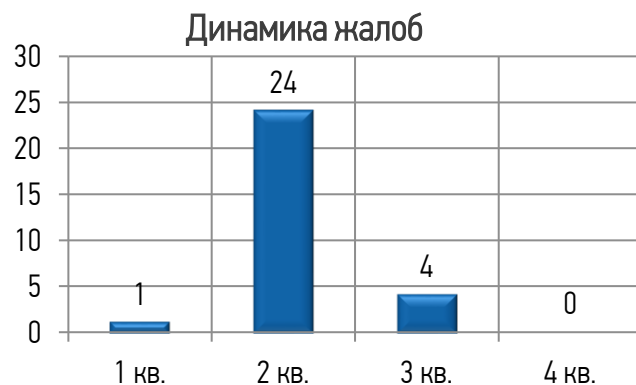


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА III КВАРТАЛ 2025 Г.

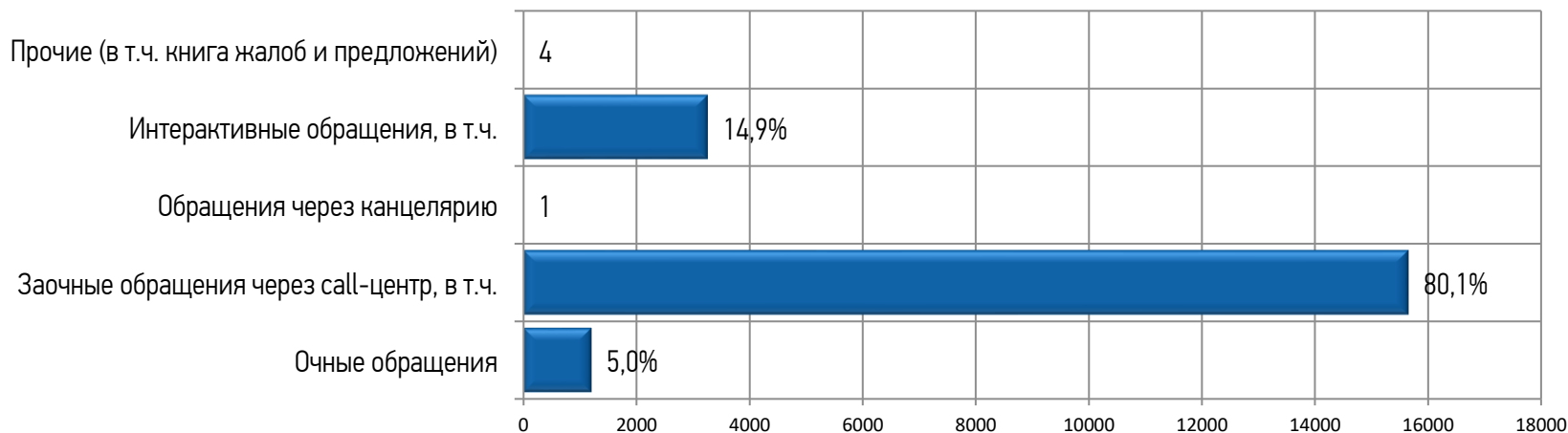
№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	4	0,019
2	Консультации	17406	86,51
3	Заявки на оказание услуг	1929	9,593
4	Приём документов/выдача документов	3	0,014
5	Сообщение информации	0	0
6	Прием платежей	0	0
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	1	0,004
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	777	3,86
	ИТОГ	20120	100



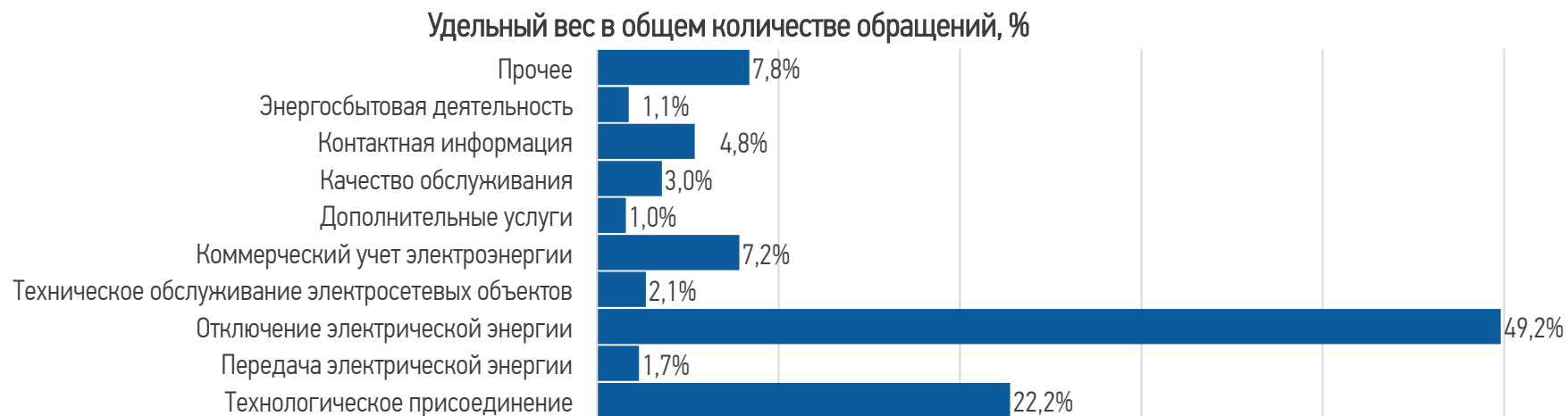
№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	0	24	4	
2	Консультации	8932	24648	17406	
3	Заявки на оказание услуг	1456	1526	1929	
4	Приём документов/выдача документов	6	4	3	
5	Сообщение информации	6	0	0	
6	Прием платежей	0	0	0	
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	3	1	1	
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	1	1	0	
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	748	1020	777	
	ИТОГ	11152	27224	20120	



№п/п	КАНАЛ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Очные обращения	1205	5,0
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	15651	80,1
3	Обращения через канцелярию	1	0,0
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	3259	14,9
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	4	0,0
	ИТОГ	20120	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	4458	22,2%
2	Передача электрической энергии	343	1,7%
3	Отключение электрической энергии	9899	49,2%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	417	2,1%
5	Коммерческий учет электроэнергии	1454	7,2%
6	Дополнительные услуги	196	1,0%
7	Качество обслуживания	596	3,0%
8	Контактная информация	962	4,8%
9	Энергосбытовая деятельность	229	1,1%
10	Прочее	1566	7,8%
	ИТОГ	20120	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	0	0,0%
2	Передача электрической энергии	0	0,0%
3	Отключение электрической энергии	4	100,0%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0,0%
5	Коммерческий учет электроэнергии	0	0,0%
6	Дополнительные услуги	0	0,0%
7	Качество обслуживания	0	0,0%
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, %

