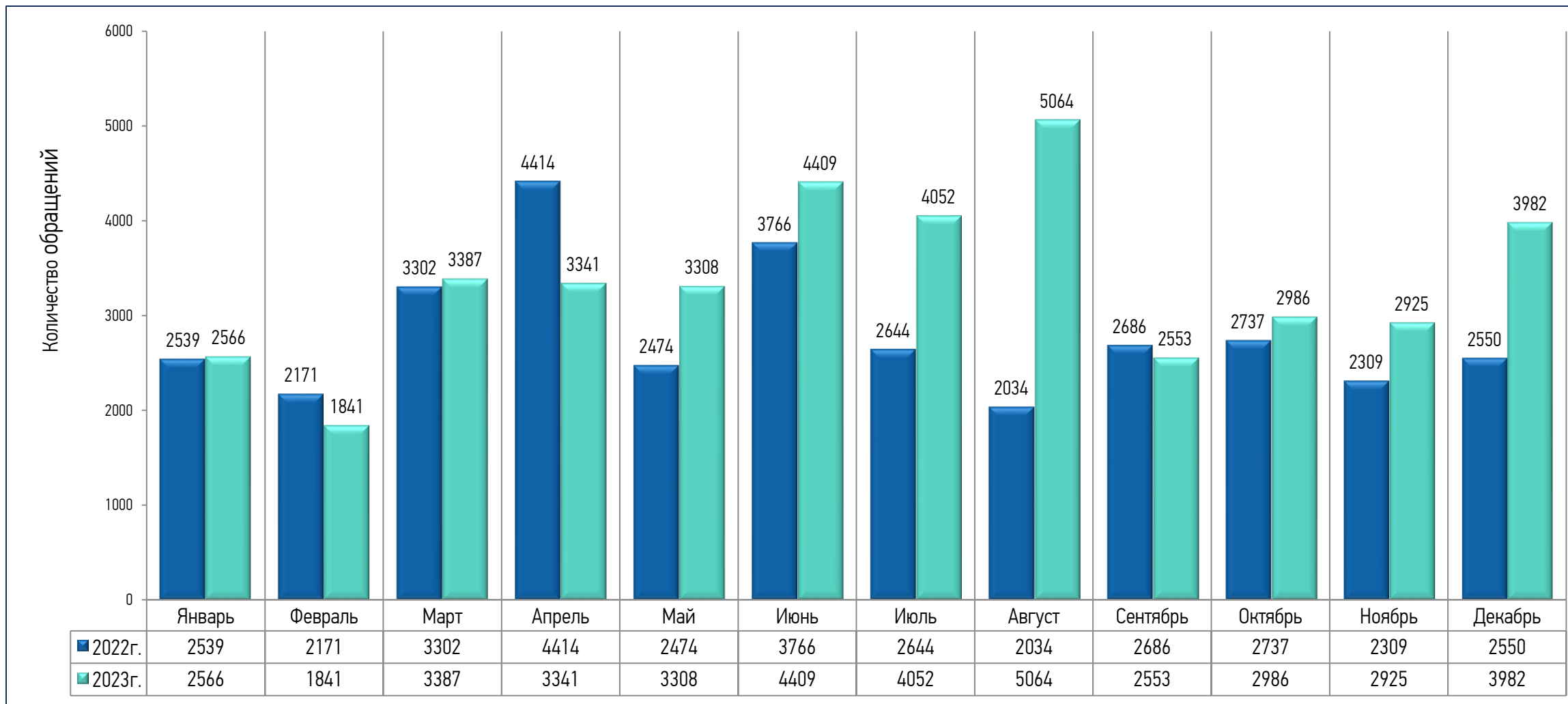




**СО 6.3180 «ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С  
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ  
«РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО»  
ЗА IV КВАРТАЛ 2023 ГОДА»**

**АО**

Кызыл 2023



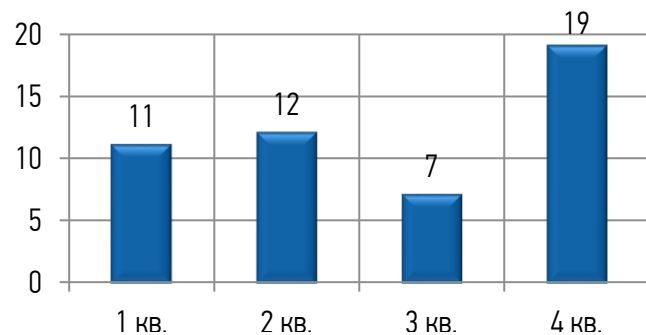
## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА IV КВАРТАЛ 2023 Г.

№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	19	0,19
2	Консультации	7511	76,78
3	Заявки на оказание услуг	1609	16,45
4	Приём документов/выдача документов	638	6,52
5	Сообщение информации	6	0,06
6	Прием платежей	0	0,00
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	0	0,00
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0,00
9	Прочие ( в т.ч. уведомление)	0	0,00
	<b>ИТОГ</b>	<b>9783</b>	<b>100,00</b>

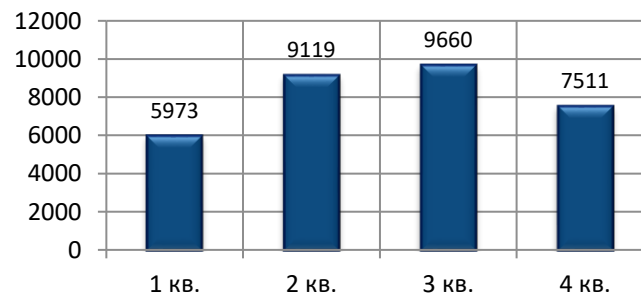


№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	11	12	7	19
2	Консультации	5973	9119	9660	7511
3	Заявки на оказание услуг	1324	1351	1343	1609
4	Приём документов/выдача документов	456	570	649	638
5	Сообщение информации	4	5	8	6
6	Прием платежей	0	0	0	0
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	3	1	2	0
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0	0	0
9	Прочие ( в т.ч. уведомление)	0	0	0	0
	<b>ИТОГ</b>	<b>7771</b>	<b>11058</b>	<b>11669</b>	<b>9783</b>

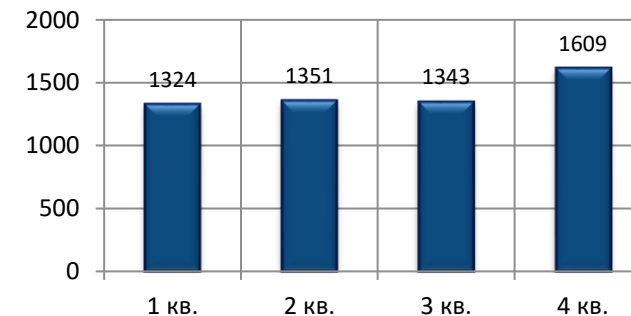
### Динамика жалоб



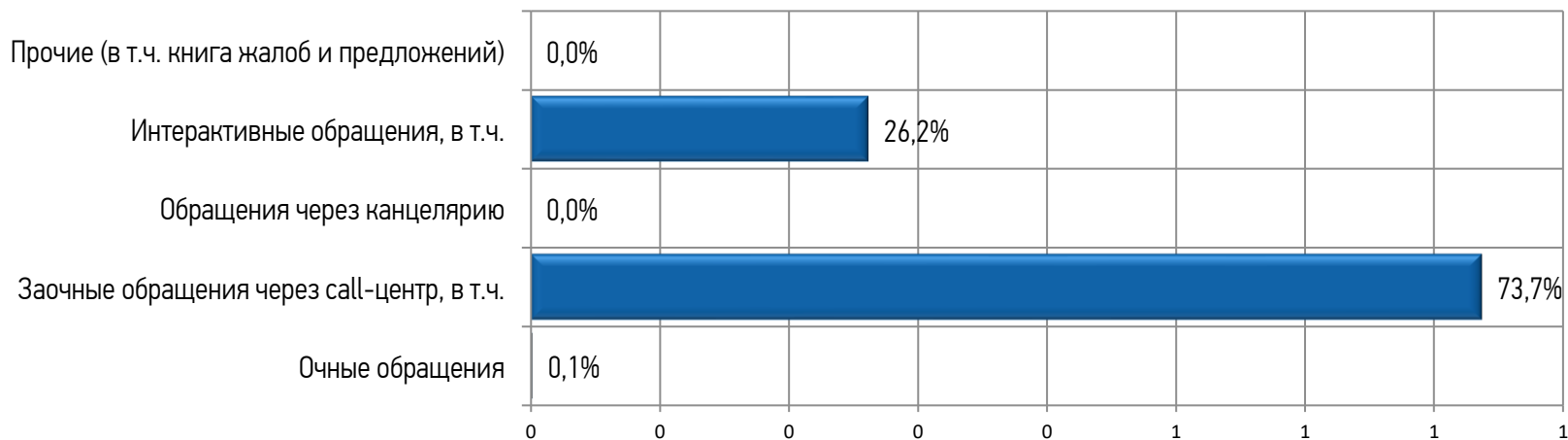
### Динамика консультаций



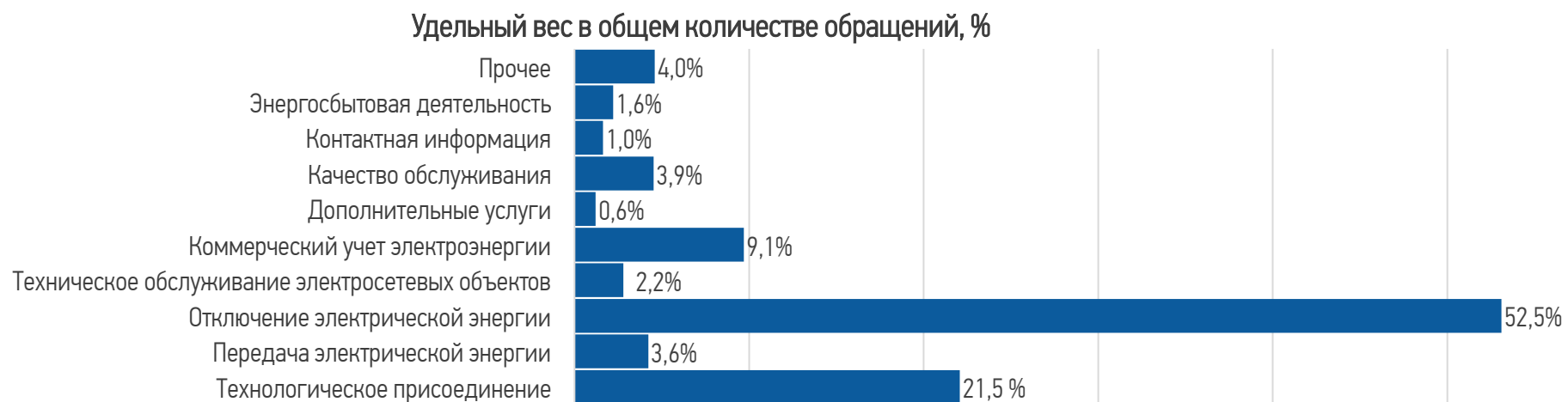
### Динамика заявок



№п/п	КАНАЛ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Очные обращения	11	0,1%
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	7212	73,7%
3	Обращения через канцелярию	0	0,0%
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	2560	26,2%
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	0	0,0%
	<b>ИТОГ</b>	9783	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	2100	21,5%
2	Передача электрической энергии	354	3,6%
3	Отключение электрической энергии	5135	52,5%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	214	2,2%
5	Коммерческий учет электроэнергии	889	9,1%
6	Дополнительные услуги	59	0,6%
7	Качество обслуживания	384	3,9%
8	Контактная информация	101	1,0%
9	Энергосбытовая деятельность	157	1,6%
10	Прочее	390	4,0%
	<b>ИТОГ</b>	<b>9783</b>	<b>100%</b>



№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Технологическое присоединение	3	15,8%
2	Передача электрической энергии	7	36,8%
3	Отключение электрической энергии	2	10,5%
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	3	15,8%
5	Коммерческий учет электроэнергии	1	5,3%
6	Дополнительные услуги	0	0,0%
7	Качество обслуживания	0	0,0%
8	Контактная информация	0	0,0%
9	Энергосбытовая деятельность	1	5,3%
10	Прочее	2	10,5%
	<b>ИТОГ</b>	<b>19</b>	<b>100,0%</b>

**Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %**
