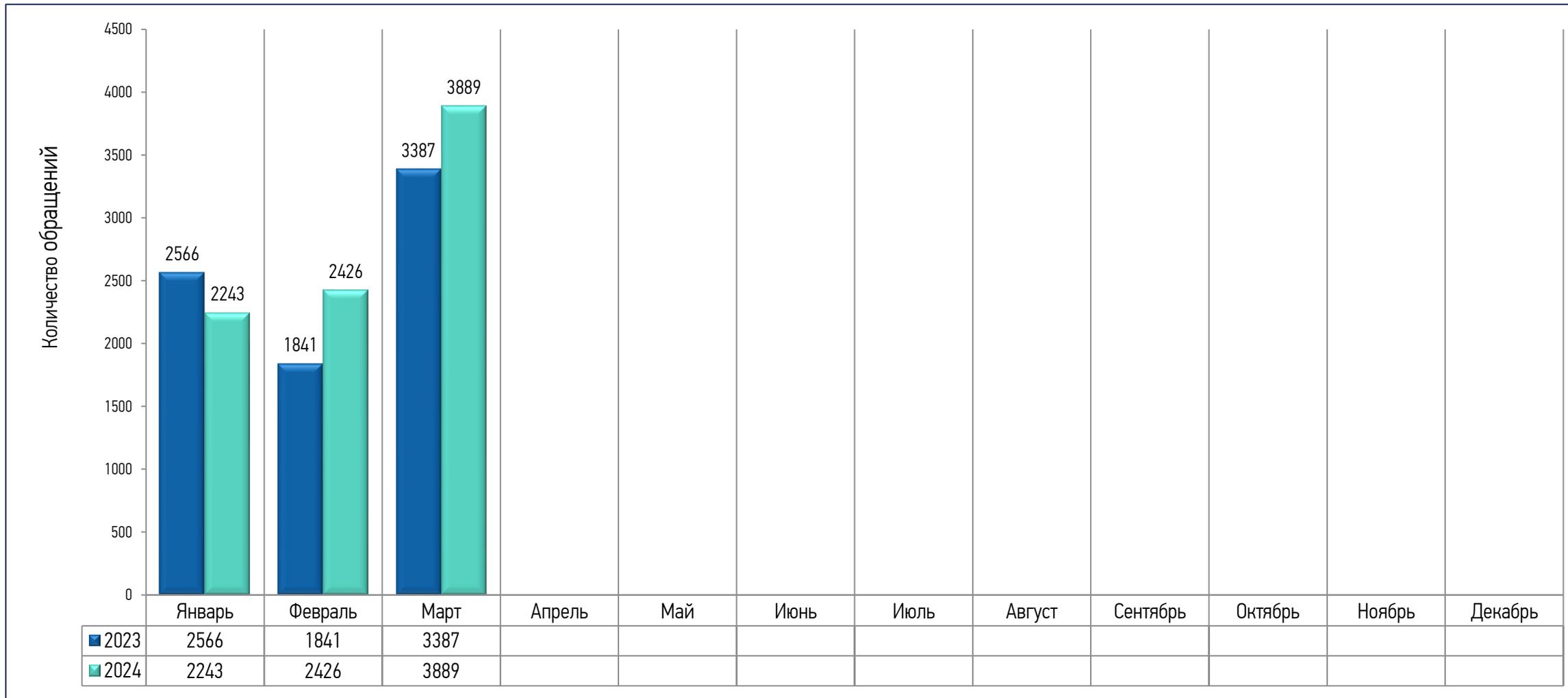




РОССЕТИ
СИБИРЬ

«ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ АО «РОССЕТИ СИБИРЬ ТЫВАЭНЕРГО» ЗА I КВАРТАЛ 2024 ГОДА»

Кызыл 2024 г.

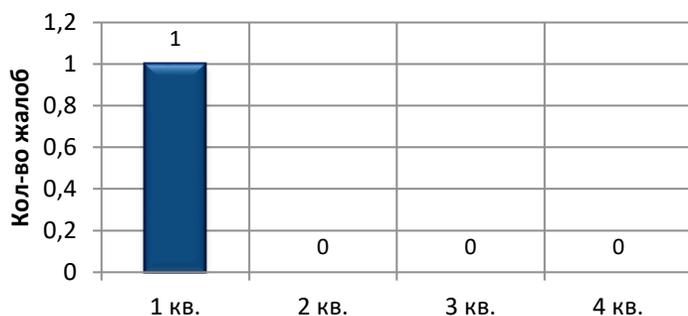


№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Жалоба	1	0,02
2	Консультации	6358	74,29
3	Заявки на оказание услуг	1688	19,72
4	Приём документов/выдача документов	503	5,87
5	Сообщение информации	7	0,08
6	Прием платежей	0	0
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	1	0,02
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0	0
	ИТОГ	8558	100

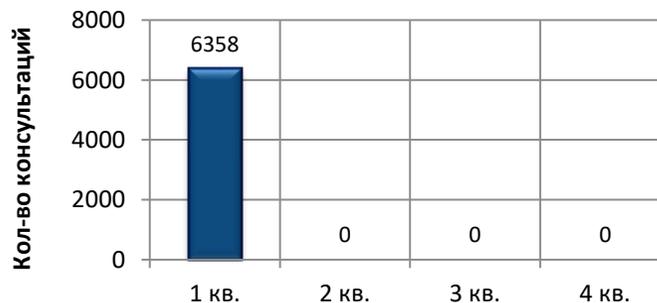


№п/п	КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ	1Q	2Q	3Q	4Q
1	Жалоба	1			
2	Консультации	6358			
3	Заявки на оказание услуг	1688			
4	Приём документов/выдача документов	503			
5	Сообщение информации	7			
6	Прием платежей	0			
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	1			
8	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0			
9	Прочие (в т.ч. уведомление)	0			
ИТОГ		8558			

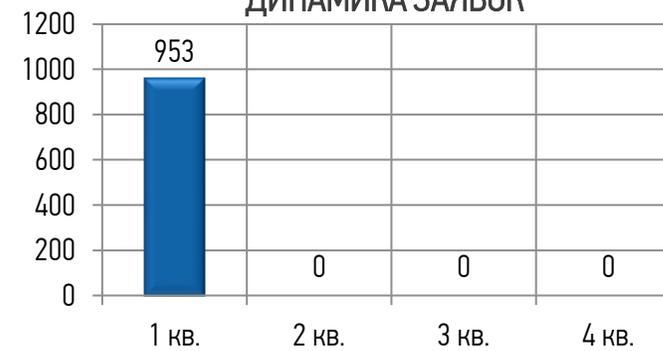
ДИНАМИКА ЖАЛОБ



ДИНАМИКА КОНСУЛЬТАЦИЙ



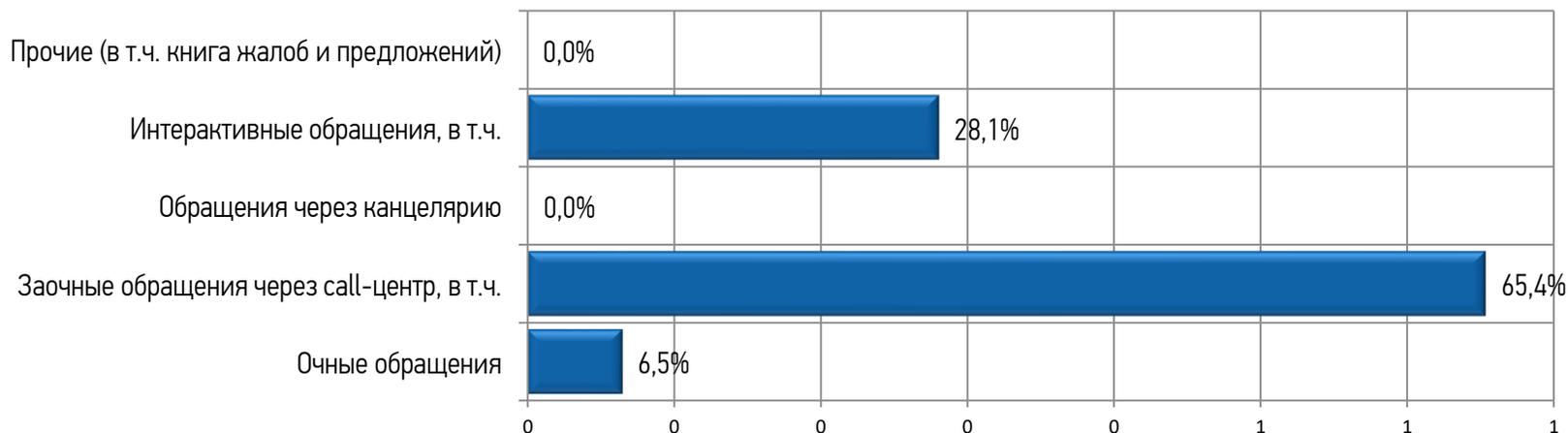
ДИНАМИКА ЗАЯВОК



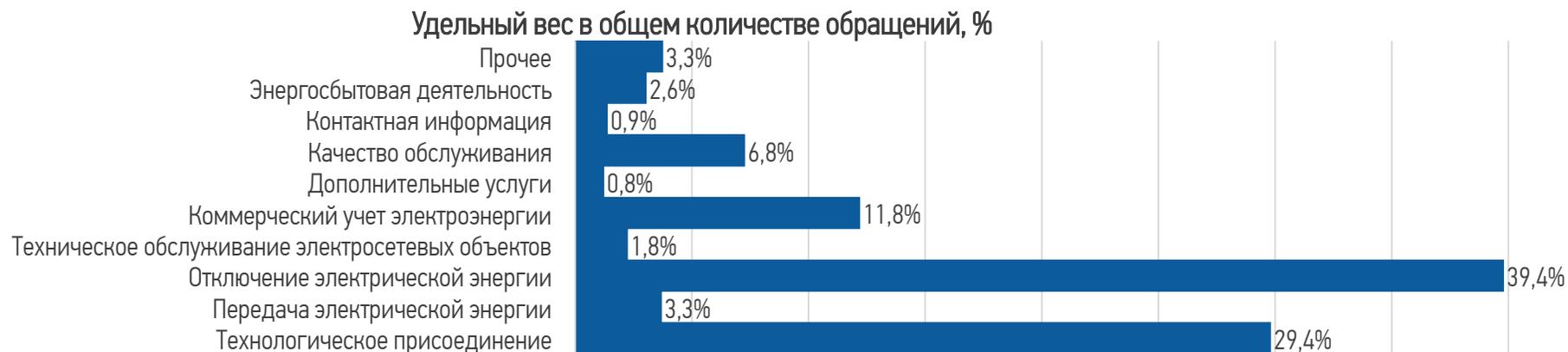
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА I КВАРТАЛ 2024 Г.

№п/п	КАНАЛ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, ШТ.	УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КАНАЛА КОММУНИКАЦИИ В ОБЩЕМ КОЛИЧЕСТВЕ ОБРАЩЕНИЙ, %
1	Очные обращения	554	6,50
2	Заочные обращения через call-центр, в т.ч.	5596	65,38
3	Обращения через канцелярию	4	0,04
4	Интерактивные обращения, в т.ч.	2403	28,07
5	Прочие (в т.ч. книга жалоб и предложений)	1	0,01
	ИТОГ	8558	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	2513	29,36
2	Передача электрической энергии	279	3,26
3	Отключение электрической энергии	3368	39,35
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	154	1,79
5	Коммерческий учет электроэнергии	1006	11,75
6	Дополнительные услуги	67	0,78
7	Качество обслуживания	584	6,82
8	Контактная информация	80	0,94
9	Энергосбытовая деятельность	223	2,60
10	Прочее	284	3,31
	ИТОГ	8558	



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЖАЛОБ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА I КВАРТАЛ 2024Г.

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

Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %

