

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

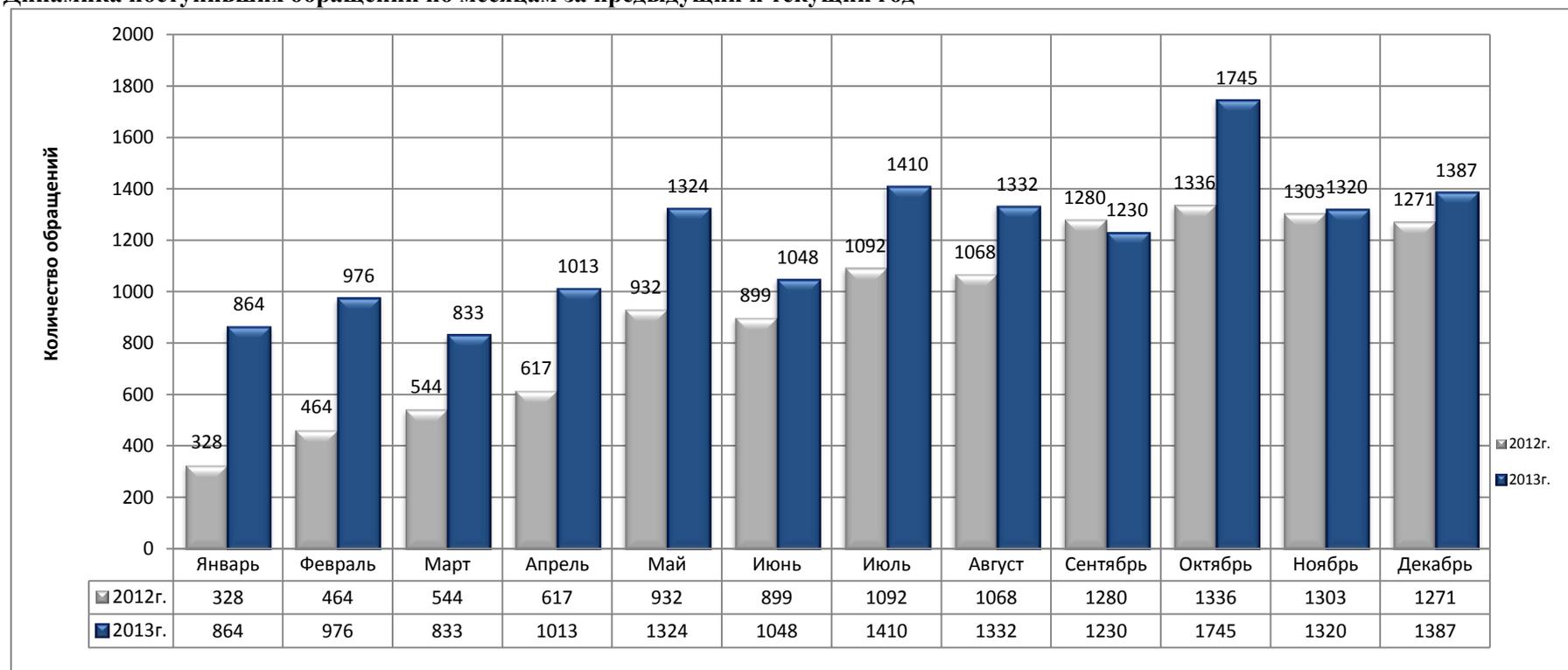
Таблица 1

Динамика поступивших обращений по месяцам за предыдущий и текущий год

месяц		Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Итого
Количество обращений	2012г.	328	464	544	617	932	899	1092	1068	1280	1336	1303	1271	11134
	2013г.	864	976	833	1013	1324	1048	1410	1332	1230	1745	1320	1387	14482

Диаграмма 1

Динамика поступивших обращений по месяцам за предыдущий и текущий год



Начальник отдела по взаимодействию с клиентами
Заместитель директора по развитию и реализации услуг

Галеева Л.В.
Горбунов А.А.

2

са поступивших обращений по категориям текущего года

Категория обращения	Количество обращений																
	январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
Жалоба	18	6	10	34	1	12	1	14	9	3	4	16	9	11	9	29	93
Консультация	220	445	389	1054	371	791	448	1610	554	554	595	1703	774	336	461	1571	5938
Заявка на основные услуги:	115	99	116	330	176	139	158	473	139	167	239	545	262	159	146	567	1915
заявка на ТП	85	77	106	268	153	135	145	433	133	150	220	503	213	152	137	502	1706
заявление на переоформление (перераспределение) мощности	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
заявление о восстановлении ранее выданных ТУ	30	22	10	62	23	4	13	40	6	17	19	42	49	7	9	65	209
заявление на продление ТУ для ТП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
заявление на заключение договора оказания услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Заявка на дополнительные услуги:	290	222	178	690	277	227	277	781	348	296	163	807	356	399	318	1073	3351
заявка на платные услуги	165	129	33	327	160	123	117	400	172	134	77	383	177	245	298	720	1830
заявка на прочие услуги	0	1	6	7	5	4	1	10	0	0	0	1	0	0	1	1	18
заявка на услуги по приборам учета	125	92	139	356	112	100	159	371	176	162	86	424	178	154	20	352	1503
Приём документов	35	31	14	80	33	8	10	51	148	121	21	290	93	96	0	189	610
Выдача документов	184	167	123	474	150	142	141	433	210	188	201	599	243	308	442	993	2499
Сообщение о хищении	2	6	3	11	4	4	11	19	2	1	7	10	7	11	11	29	69
Отзыв потребителя о деятельности компании	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	3
Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0	0	0	1	0	2	3	0	1	0	1	0	0	0	0	4
Итого	864	976	833	2673	1013	1324	1048	3385	1410	1332	1230	3972	1745	1320	1387	4452	14482

Диаграмма 2.1.

Динамика жалоб

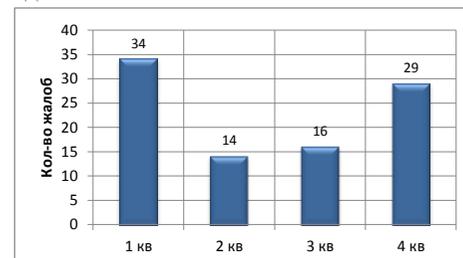


Диаграмма 2.2.

Динамика консультаций

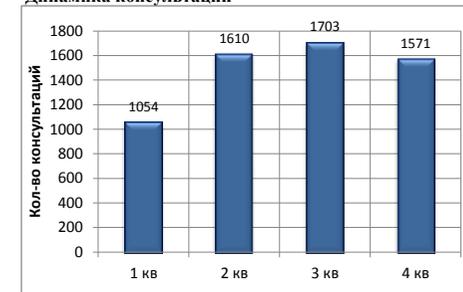


Диаграмма 2.3

Динамика заявок на ТП

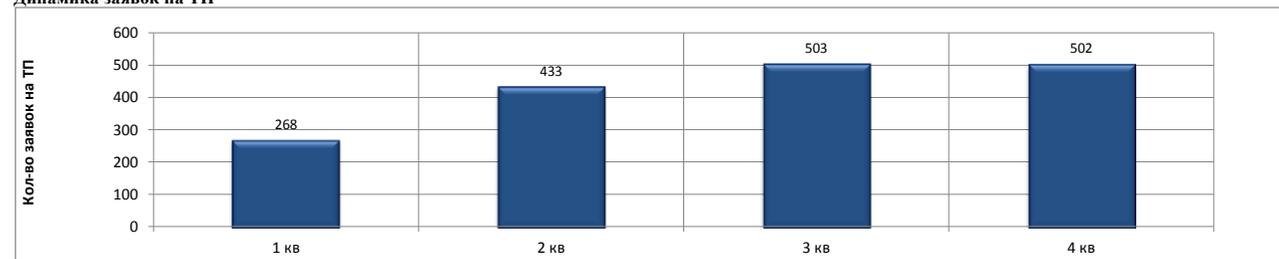


Диаграмма 2.4

Динамика заявок на услуги по приборам учета

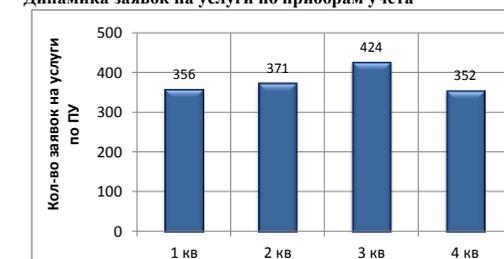


Таблица 3
Распределение поступивших обращений по категориям

№п/п	Категория обращения	Количество обращений														Итого		
		январь	февраль	март	1 кв.	апрель	май	июнь	2 кв.	июль	август	сентябрь	3 кв.	октябрь	ноябрь		декабрь	4 кв.
1	Жалоба	18	6	10	34	1	12	1	14	9	3	4	16	9	11	9	29	93
2	Консультации	220	445	389	1054	371	791	448	1610	554	554	595	1703	774	336	461	1571	5938
3	Заявка на основные услуги:	115	99	116	330	176	139	158	473	139	167	239	545	262	159	146	567	1915
3.1	заявка на ТП	85	77	106	268	153	135	145	433	133	150	220	503	213	152	137	502	1706
3.2	заявление на переоформление (перераспределение) мощности	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	заявление о восстановлении ранее выданных ТУ	30	22	10	62	23	4	13	40	6	17	19	42	49	7	9	65	209
3.4	заявление на продление ТУ для ТП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.5	заявление на заключение договора оказания услуг по...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Заявка на дополнительные услуги:	290	222	178	690	277	227	277	781	348	296	163	807	356	399	318	1073	3351
4.1	заявка на платные услуги	165	129	33	327	160	123	117	400	172	134	77	383	177	245	298	720	1830
4.2	заявка на прочие услуги	0	1	6	7	5	4	1	10	0	0	0	1	0	0	0	1	18
4.3	заявка на услуги по приборам учета	125	92	139	356	112	100	159	371	176	162	86	424	178	154	20	352	1503
5	Приём документов	35	31	14	80	33	8	10	51	148	121	21	290	93	96	0	189	610
6	Выдача документов	184	167	123	474	150	142	141	433	210	188	201	599	243	308	442	993	2499
7	Сообщение о хищении	2	6	3	11	4	4	11	19	2	1	7	10	7	11	11	29	69
8	Отзыв потребителя	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	3
9	Предложение потребителя	0	0	0	0	1	0	2	3	0	1	0	1	0	0	0	0	4
	Итого	864	976	833	2673	1013	1324	1048	3385	1410	1332	1230	3972	1745	1320	1387	4452	14482

Диаграмма 3.1

Распределение поступивших обращений по категориям за 1 квартал



Диаграмма 3.2

Распределение поступивших обращений по категориям за 2 квартал



Диаграмма 3.3

Распределение поступивших обращений по категориям за 3 квартал



Диаграмма 3.4

Распределение поступивших обращений по категориям за 4 квартал



Таблица 4

Распределение и динамика поступивших обращений по канал коммуникации, шт.

№п/п	Канал поступления обращения	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Очные обращения	737	610	534	1881	789	639	722	2150	965	893	677	2535	1052	972	914	2938	9504
2	Заочные обращения:	127	366	299	792	224	685	326	1235	445	439	553	1437	693	348	472	1513	4977
2.1	Канцелярия	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	Телефонный звонок	127	363	299	789	224	685	326	1235	445	436	553	1434	693	348	472	1513	4971
2.3	кабинет/Op line консультации/E-mail	0	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	1	1	7
	Итого	864	976	833	2673	1013	1324	1048	3385	1410	1332	1230	3972	1745	1320	1386	4452	14482

Диаграмма 4.1

Распределение обращений по каналам коммуникации в 1 квартале, %



Диаграмма 4.2

Распределение обращений по каналам коммуникации во 2 квартале, %



Диаграмма 4.3

Распределение обращений по каналам коммуникации в 3 квартале, %



Диаграмма 4.4

Распределение обращений по каналам коммуникации в 4 квартале, %



Таблица 5
Распределение и динамика поступивших обращений по тематикам, шт.

№п/п	Тематика обращений	Количество обращений												Итого				
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв		октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв
1	Технологическое присоединение	580	478	445	1503	639	540	583	1762	725	673	662	2060	889	822	913	2624	7949
1.1	Присоединение впервые вводимых	137	119	188	444	253	242	283	778	241	192	236	669	290	143	128	561	2452
1.2	Присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств с увеличением	27	36	27	90	37	40	28	105	32	20	32	84	51	25	14	90	369
1.3	Присоединение в отношении ранее присоединенных энергопринимающих устройств без увеличения	1	0	2	3	1	0	2	3	2	4	5	11	1	0	0	1	18
1.4	Перераспределение мощности	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Восстановление ранее выданных документов по технологическому присоединению (дубликаты ТУ,	70	37	18	125	33	9	21	63	15	22	20	57	61	15	12	88	333
1.6	Продление или изменение технических условий	4	3	1	8	8	5	2	15	40	60	38	138	25	45	5	75	236
1.7	Исполнение договора об осуществлении технологического присоединения	16	18	5	39	30	2	1	33	4	80	37	121	22	20	24	66	259
1.8	Плата за технологическое присоединение	148	98	22	268	106	102	100	308	144	109	59	312	155	205	267	627	1515
1.9	Документы по технологическому присоединению	172	166	182	520	171	132	138	441	217	183	228	628	275	361	461	1097	2686
1.10	Возврат денежных средств	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.11	Выдача документов по технологическому присоединению (ТУ, актов, разрешений) при смене	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2
1.12	Выдача информации по присоединению объекта капитального строительства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.13	Прочие вопросы по технологическому	5	1	0	6	0	8	8	16	30	3	6	39	9	8	1	18	79
2	Передача электрической энергии	37	32	34	103	21	24	21	66	56	36	52	144	54	48	39	141	454
2.1	Качество электрической энергии	21	6	11	38	3	14	3	20	19	5	10	34	31	26	14	71	163
2.2	Заключение договоров об оказании услуг по	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	2
2.3	Безучетное/безоговорочное потребление	2	7	3	12	4	4	11	19	5	3	10	18	8	12	12	32	81
2.4	Хищение объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5	Акты безучетного/безоговорочного потребления	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3
2.6	Материальный ущерб	0	0	14	14	7	2	0	9	3	8	4	15	1	1	1	3	41
2.7	Оплата электроэнергии	5	14	3	22	4	1	4	9	10	10	10	30	10	7	9	26	87
2.8	Тарифы, льготы на электроэнергию	4	5	3	12	3	3	2	8	12	8	12	32	2	1	3	6	58
2.9	Прочие вопросы по передаче электроэнергии	4	0	0	4	0	0	0	6	2	5	13	1	1	1	0	2	19
3	Отключение электрической энергии	37	196	93	326	60	536	110	706	166	223	270	659	346	79	167	592	2283
3.1	Аварийное отключение	20	152	57	229	42	508	33	583	68	170	220	458	254	20	94	368	1638
3.2	Аварийно-экстренное отключение	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3.3	Плановое отключение	6	26	21	53	10	6	54	70	58	38	29	125	56	43	46	145	393
3.4	Ограничение (прерывание)/восстановление подачи электроэнергии по заявке энергопотребителя	5	15	6	26	5	6	15	26	4	4	6	14	11	6	10	27	93
3.5	Прочие вопросы по отключениям электроэнергии	4	3	9	16	2	16	8	26	36	11	15	62	25	10	17	52	156
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	0	11	9	20	15	14	13	42	41	49	29	119	38	16	5	59	240
4.1	Обслуживание ЛЭП, ПЛ (в том числе замена/ремонт опор, замена провода, изоляторов, и т.д.)	0	10	9	19	15	7	10	32	30	43	16	89	29	13	4	46	186
4.2	Расчетка трасс ЛЭП	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1
4.3	Согласование графиков вывода оборудования из эксплуатации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	Прочие вопросы технического обслуживания	0	1	0	1	0	7	3	10	11	5	13	29	9	3	1	13	53
5	Коммерческий учет электроэнергии	160	136	184	480	203	130	227	560	296	240	123	659	285	236	131	652	2351
5.1	Установка/замена приборов учета электрической	14	8	8	30	21	21	29	71	20	21	9	50	45	35	13	93	244
5.2	Ремонт приборов учета электрической энергии	2	2	2	6	3	0	0	3	1	4	3	8	4	0	2	6	23
5.3	Пломбировка/разрешение на снятие пломбировки	137	104	158	399	172	101	175	448	261	202	102	565	215	177	93	485	1897
5.4	Обслуживание приборов учета	0	1	1	2	0	1	6	7	1	0	2	3	7	2	17	26	38
5.5	Сверка показаний приборов учета	4	11	12	27	6	2	4	12	5	5	3	13	2	2	0	4	56
5.6	Система АИИС КУЭ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.7	Обслуживание АИИС КУЭ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.8	Оплата услуг	0	9	3	12	1	0	9	10	4	5	2	11	9	19	3	31	64
5.9	Прочие вопросы коммерческого учета	3	1	0	4	0	5	4	9	4	3	2	9	3	1	3	7	29
6	Дополнительные услуги	41	71	27	139	41	48	57	146	68	43	38	149	55	56	51	162	596
6.1	Изменение топологии сетей (снятие ограничения по землепользованию)	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6.2	Информация о деятельности компании-участника	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.3	Подъездное/уличное освещение	0	4	1	5	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	7
6.4	Проектные/электромонтажные работы	1	0	0	1	0	1	8	9	6	0	0	6	0	0	0	0	16
6.5	Сопровождение заявки на технологическое	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.6	Оплата дополнительных услуг	37	67	26	130	41	45	46	132	57	39	28	124	53	53	45	151	537
6.7	Прочие вопросы по дополнительным услугам	3	0	0	3	0	2	2	4	5	4	8	17	2	3	6	11	35
7	Качество обслуживания	0	0	1	1	0	1	2	0	3								
7.1	Обслуживание на площадках ЦОК	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	Обслуживание call-центром	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.3	Интерактивное обслуживание	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.4	Обслуживание профильными подразделениями	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7.5	Неправомерные действия или бездействия со стороны сотрудника при оказании услуг	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7.6	Организация системы обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.7	Раскрытие информации (информирование)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.8	Соблюдение конфиденциальности персональных	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.9	Прочие вопросы по качеству обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Контактная информация	8	24	20	52	25	24	28	77	40	33	44	117	49	48	53	150	396
8.1	Контактная информация структурных подразделений	6	24	20	50	24	22	29	66	33	31	41	105	39	44	40	123	344
8.2	Контактная информация организаций, работающих в сфере энергетики	2	0	0	2	1	2	8	11	7	2	3	12	10	4	13	27	52
9	Прочее	1	28	20	49	9	7	8	24	18	35	12	65	29	15	28	72	210
Итого		864	976	833	2673	1013	1324	1048	3385	1410	1332	1230	3972	1745	1320	1387	4452	14482

Диаграмма 5.1
Распределение обращений по тематикам за 1 квартал, %



Таблица 6
Распределение и динамика обращений по срокам исполнения, шт.

№п/п	Выполнено в срок	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	В работе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
2	Выполнено в срок	864	976	833	2673	1013	1323	1048	3384	1407	1329	1230	3966	1745	1320	1386	4451	14474
3	Просрочено	0	0	0	0	0	1	0	1	3	3	0	6	0	0	0	0	7
	Итого	864	976	833	2673	1013	1324	1048	3385	1410	1332	1230	3972	1745	1320	1387	4452	14482

Диаграмма 6.1
Распределение обращений по срокам исполнения за 1 квартал, %



Диаграмма 6.2
Распределение обращений по срокам исполнения за 2 квартал, %



Диаграмма 6.3
Распределение обращений по срокам исполнения за 3 квартал, %



Диаграмма 6.4
Распределение обращений по срокам исполнения за 4 квартал, %



ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ за 4 квартал 2013г. ОАО "Тываэнерго"

Таблица 7

**Распределение поступивших обращений по получателям
(по структурным подразделениям), шт.**

№п/п	Структурное подразделение	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Отдел взаимодействия с клиентами	864	976	833	2673	1013	1324	1048	3385	1410	1332	1230	3972	1745	1320	1387	4452	14482
2	Южный район электрических сетей	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Восточный район электрических сетей	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого	864	976	833	2673	1013	1324	1048	3385	1410	1332	1230	3972	1745	1320	1387	4452	14482

II. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Таблица 8

Распределение жалоб по тематикам обращений, %

№п/п	Тематика жалоб	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Технологическое присоединение	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	Присоединение впервые вводимых энергопринимающих устройств	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	Присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств с увеличением	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Присоединение в отношении ранее присоединенных энергопринимающих устройств без увеличения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Перераспределение мощности	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.5	Восстановление ранее выданных документов по технологическому присоединению (дубликаты ТУ,	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Продление или изменение технических условий	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.7	Исполнение договора об осуществлении технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.8	Паата за технологическое присоединение	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.9	Документы по технологическому присоединению (договор, ТУ, акты)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.10	Возврат денежных средств	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.11	Выдача документов по технологическому присоединению (ТУ, актов, разрешений) при смене	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.12	Выдача информации по присоединению объекта капитального строительства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.13	Прочие вопросы по технологическому присоединению	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Передача электрической энергии	17	6	9	32	1	11	0	12	9	2	4	15	9	11	9	29	88
2.1	Качество электрической энергии	17	6	9	32	1	11	0	12	9	2	4	15	9	11	9	29	88
2.2	Заключение договоров об оказании услуг по передаче электроэнергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	Безучетное/бездоговорное потребление электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	Хищение объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5	Акты безучетного/ бездоговорного потребления электроэнергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6	Материальный ущерб	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.7	Оплата электроэнергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.8	Тарифы, льготы на электроэнергию	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.9	Прочие вопросы по передаче электроэнергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Отключение электрической энергии	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3.1	Аварийное отключение	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3.2	Аварийно-экстренное отключение	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	Плановое отключение	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4	Ограничение (прекращение)/восстановление подачи электроэнергии по заявке энергопотребителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.5	Прочие вопросы по отключениям электроэнергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.1	Обслуживание ЛЭП, ТП (в том числе замена/ремонт опор, замена проводов, изоляторов, и т.д.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2	Расчетка трасс ЛЭП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.3	Согласование графиков вывода оборудования из эксплуатации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	Прочие вопросы технического обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Коммерческий учет электроэнергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.1	Установка/замена приборов учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.2	Ремонт приборов учета электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.3	Пломбировка/разрешение на снятие пломбировки приборов учета	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.4	Обслуживание приборов учета	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.5	Сверка показаний приборов учета	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.6	Система АИИС КУЭ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.7	Обслуживание АИИС КУЭ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.8	Оплата услуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.9	Прочие вопросы коммерческого учета	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Дополнительные услуги	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.1	Изменение топологии сетей (снятие ограничения по использованию)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.2	Информация о деятельности компании-участника	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.3	Подъездное/уличное освещение	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.4	Проектные/электромагнитные работы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.5	Сопровождение заявки на технологическое присоединение	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.6	Оплата дополнительных услуг	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.7	Прочие вопросы по дополнительным услугам	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Качество обслуживания	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7.1	Обслуживание на площадках ЦОК	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.2	Обслуживание call-центром	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.3	Интерактивное обслуживание	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.4	Обслуживание профильными подразделениями	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7.5	Неправомерные действия или бездействия со стороны сотрудника при оказании услуг	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7.6	Организация системы обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.7	Раскрытие информации (информирование)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.8	Соблюдение конфиденциальности персональных данных потребителей	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.9	Прочие вопросы по качеству обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Контактная информация	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.1	Контактная информация структурных подразделений	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.2	Контактная информация организаций, работающих в сфере энергетики	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Итого		18	6	10	34	1	12	1	14	9	3	4	16	9	11	9	29	93

Диаграмма 7.1

Распределение жалоб по тематикам за 1 квартал, %



Диаграмма 7.3

Распределение жалоб по тематикам за 3 квартал, %

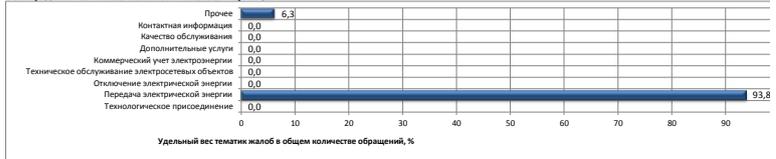


Диаграмма 7.2

Распределение жалоб по тематикам за 2 квартал, %



Диаграмма 7.4

Распределение жалоб по тематикам за 4 квартал, %

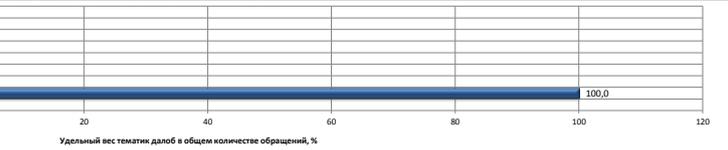


Таблица 9

Характеристика жалоб на технологическое присоединение, шт.

№п/п	Характеристика жалоб на ТП	Кол-во обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Всего на этапе рассмотрения заявки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1	срок рассмотрения заявки на ТП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2	запрос у заявителя не предусмотренных НПА документов к	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Всего на этапе заключения договора ТП и подготовки ТУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1	срок подготовки и направления проекта договора и ТУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	отказ от заключения договора	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3	срок рассмотрения мотивированного отказа заявителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4	условия договора, из них	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.1	размер платы за ТП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.2	сроки исполнения обязательств РСК	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.3	распределение обязательств по ТУ между РСК и заявителем	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.4	на прочие условия договора	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Всего на этапе исполнения договора ТП	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1	срок исполнения мероприятий РСК по договору	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2	документы по ТП (акт о ТП и акт РБПиЭО)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3	возврат денежных средств	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Диаграмма 8.1

Распределение жалоб на ТП за 1 квартал , %

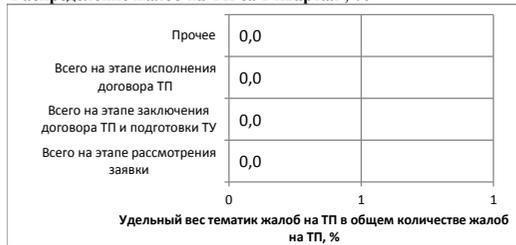


Диаграмма 8.3

Распределение жалоб на ТП за 3 квартал , %



Диаграмма 8.2

Распределение жалоб на ТП за 2 квартал , %



Диаграмма 8.4

Распределение жалоб на ТП за 4 квартал , %



Таблица 10

Распределение поступивших жалоб по результатам обработки, шт.

№п/п	Результат обработки жалоб	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Неправомерная жалоба	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	3
2	Передана на рассмотрение сторонней организации	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	Правомерная жалоба, решена в пользу Клиента	17	6	8	31	1	12	1	14	8	3	4	15	1	0	0	1	61
4	Правомерная жалоба, решена не в пользу Клиента	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Правомерная, кор. мероприятия не требуются	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	11	9	27	27
6	Правомерная, кор. Мероприятия требуются	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого	18	6	10	34	1	12	1	14	9	3	4	16	9	11	9	29	93

Диаграмма 9.1

Распределение жалоб по результатам обработки за 1 квартал, %



Диаграмма 9.3

Распределение жалоб по результатам обработки за 3 квартал, %



Диаграмма 9.2

Распределение жалоб по результатам обработки за 2 квартал, %

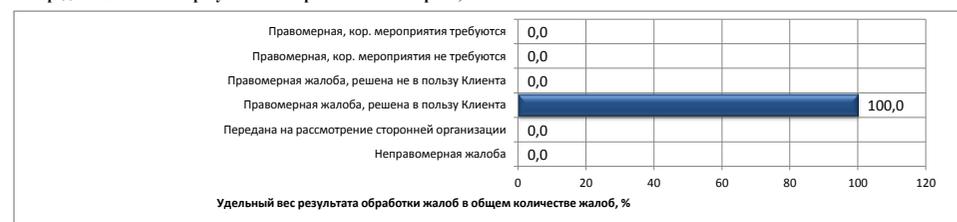


Диаграмма 9.4

Распределение жалоб по результатам обработки за 4 квартал, %

