

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

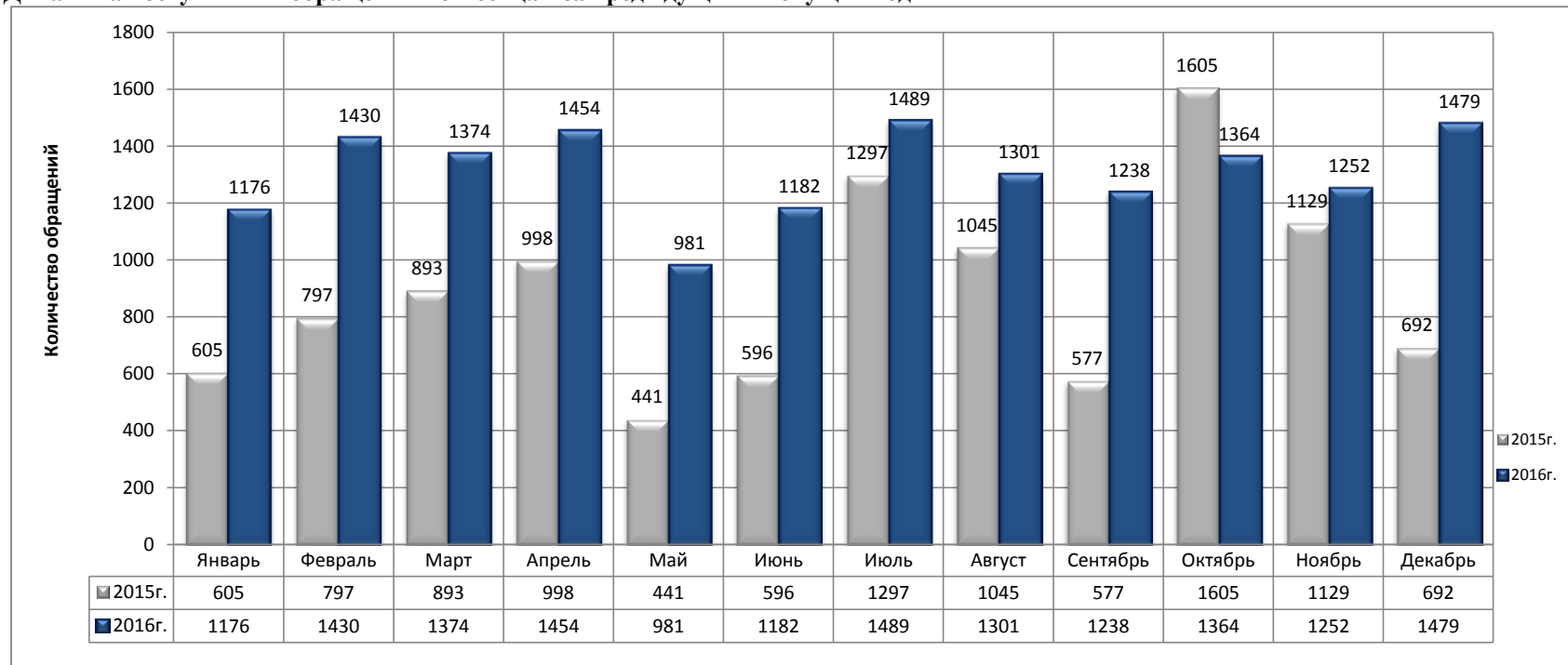
Таблица 1

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	2015г.	605	797	893	998	441	596	1297	1045	577	1605	1129	692	10675
	2016г.	1176	1430	1374	1454	981	1182	1489	1301	1238	1364	1252	1479	15720

Диаграмма 1

Динамика поступивших обращений по месяцам за предыдущий и текущий год



Начальник отдела взаимодействия с клиентами

Галеева Л.В.

Заместитель генерального директора
по развитию и реализации услуг

Косолапов Ю.В.

Таблица 2
Динамика поступивших обращений по категориям текущего года

№п/п	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
1	Жалоба	6	9	3	18	1	1	1	3	3	1	7	11	3	5	3	11	43
2	Консультация	865	1055	740	2660	1011	546	468	2025	900	702	578	2180	682	676	1015	2373	9238
3	Заявка на основные услуги:	130	120	181	431	137	123	146	406	148	133	148	429	160	130	138	428	1694
3.1	заявка на ТП	123	114	175	412	134	116	144	394	144	130	147	421	157	128	137	422	1649
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	7	6	6	19	3	7	2	12	4	3	1	8	3	2	1	6	45
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 передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Заявка на дополнительные услуги:	120	149	237	506	168	129	240	537	218	259	256	733	280	192	149	621	2397
4.1	заявка на платные услуги	48	83	92	223	81	69	107	257	98	95	91	284	106	97	66	269	1033
4.2	заявка на прочие услуги	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	3
4.3	заявка на услуги по приборам учета	72	66	145	283	86	60	133	279	120	162	165	447	174	95	83	352	1361
5	Приём документов	3	15	98	116	31	43	132	206	77	76	152	305	96	79	5	180	807
6	Выдача документов	51	80	114	245	103	139	189	431	142	130	93	365	142	170	166	478	1519
7	Сообщение о хищении	1	1	1	3	3	0	5	8	1	0	3	4	1	0	1	2	17
8	Отзыв потребителя о деятельности компании	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	2	2	5
9	Предложение потребителя по повышению качества обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого	1176	1430	1374	3980	1454	981	1182	3617	1489	1301	1238	4028	1364	1252	1479	4095	15720

Диаграмма 2.1.
Динамика жалоб

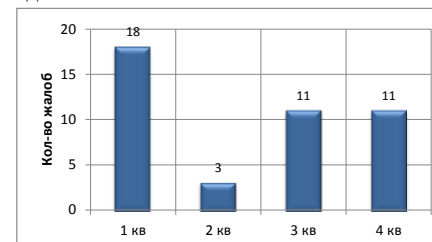


Диаграмма 2.2.
Динамика консультаций

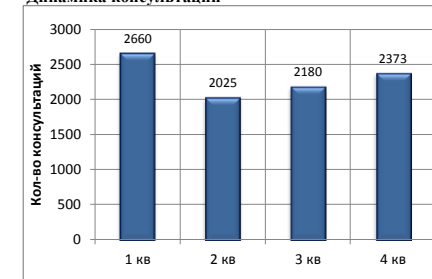


Диаграмма 2.3
Динамика заявок на ТП

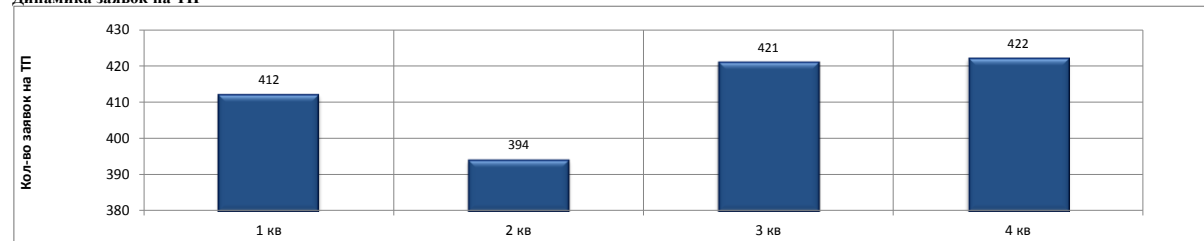


Диаграмма 2.4
Динамика заявок на услуги по приборам учета

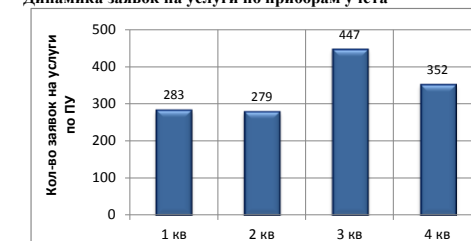


Таблица 3
Распределение поступивших обращений по категориям

№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	6	9	3	18	1	1	1	3	3	1	7	11	3	5	3	11	43
2	Консультации	865	1055	740	2660	1011	546	468	2025	900	702	578	2180	682	676	1015	2373	9238
3	Заявка на основные услуги:	130	120	181	431	137	123	146	406	148	133	148	429	160	130	138	428	1694
3.1	заявка на ТП	123	114	175	412	134	116	144	394	144	130	147	421	157	128	137	422	1649
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	7	6	6	19	3	7	2	12	4	3	1	8	3	2	1	6	45
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:	120	149	237	506	168	129	240	537	218	259	256	733	280	192	149	621	2397
4.1	заявка на платные услуги	48	83	92	223	81	69	107	257	98	95	91	284	106	97	66	269	1033
4.2	заявка на прочие услуги	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	3
4.3	заявка на услуги по приборам учета	72	66	145	283	86	60	133	279	120	162	165	447	174	95	83	352	1361
5	Приём документов	3	15	98	116	31	43	132	206	77	76	152	305	96	79	5	180	807
6	Выдача документов	51	80	114	245	103	139	189	431	142	130	93	365	142	170	166	478	1519
7	Сообщение о хищении	1	1	1	3	3	0	5	8	1	0	3	4	1	0	1	2	17
8	Отзыв потребителя	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	2	2	5
9	Предложение потребителя	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого	1176	1430	1374	3980	1454	981	1182	3617	1489	1301	1238	4028	1364	1252	1479	4095	15720

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

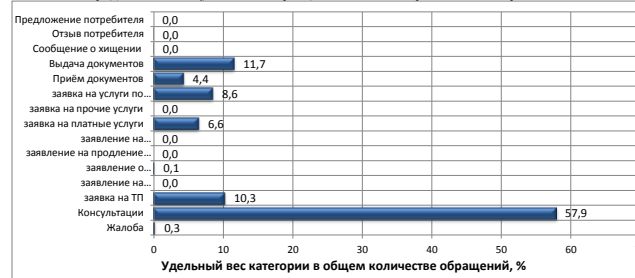


Таблица 4

Распределение и динамика поступивших обращений по каналу 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	305	365	661	1331	476	527	751	1754	661	772	772	2205	739	592	458	1789	7079
2	Заочные обращения:	871	1065	713	2649	978	454	431	1863	828	529	466	1823	625	660	1021	2306	8641
2.1	Канцелярия	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2	Телефонный звонок	860	1041	703	2604	972	450	418	1840	821	501	454	1776	609	637	966	2212	8432
2.3	Интернет-приемная/Личный кабинет/Online консультация/E-mail	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	2	4	3	5	3	11	22
2.4	Книга жалоб и предложений	0	1	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	4
2.5	Голосовой ящик	10	22	8	40	4	3	11	18	6	27	10	43	13	17	52	82	183
	Итого	1176	1430	1374	3980	1454	981	1182	3617	1489	1301	1238	4028	1364	1252	1479	4095	15720

Диаграмма 4.1

Распределение обращений по каналам коммуникации в 1 квартале, %



Диаграмма 4.2

Распределение обращений по каналам коммуникации во 2 квартале, %

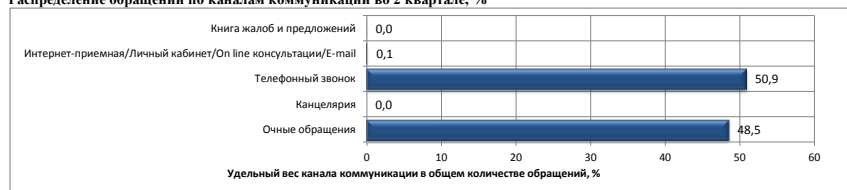


Диаграмма 4.3

Распределение обращений по каналам коммуникации в 3 квартале, %

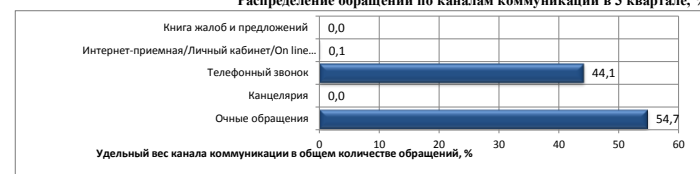


Диаграмма 4.4

Распределение обращений по каналам коммуникации в 4 квартале, %



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

№п/п	Тематика обращений	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв	апрель	май	июнь	2 кв	июль	август	сентябрь	3 кв	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв	Итого
1	Технологическое присоединение	280	323	504	1107	409	450	586	1445	498	575	559	1632	581	527	446	1554	5738
2	Передача электрической энергии	36	37	74	147	42	48	60	150	49	40	77	166	84	77	94	255	718
3	Отключение электрической энергии	732	955	587	2274	857	383	327	1567	712	350	329	1391	453	466	694	1613	6845
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	4	8	6	18	13	2	16	31	1	3	15	19	9	6	14	29	97
5	Коммерческий учет электроэнергии	105	95	174	374	107	76	176	359	123	165	217	505	216	155	178	549	1787
6	Дополнительные услуги	5	1	11	17	7	7	10	24	12	5	5	22	9	6	4	19	82
7	Качество обслуживания	1	2	1	4	0	0	1	1	0	0	2	2	0	4	6	10	17
8	Контактная информация	11	5	15	31	15	14	6	35	10	3	6	19	4	6	16	26	111
9	Прочее	2	4	2	8	4	1	0	5	84	160	28	272	8	5	27	40	325
	Итого	1176	1430	1374	3980	1454	981	1182	3617	1489	1301	1238	4028	1364	1252	1479	4095	15720

Диаграмма 5.1
Распределение обращений по тематикам за 1 квартал, %



Диаграмма 5.3
Распределение обращений по тематикам за 3 квартал, %

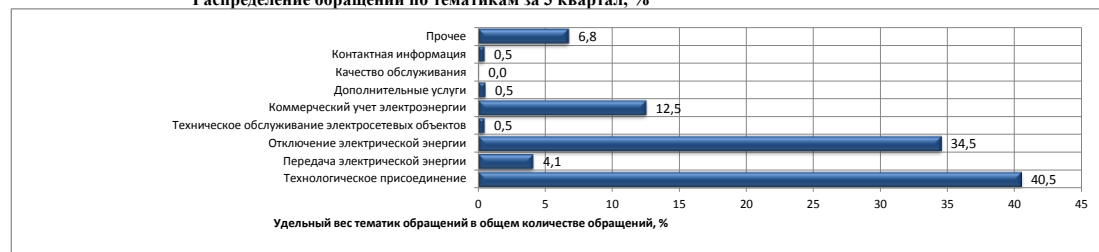


Диаграмма 5.2
Распределение обращений по тематикам за 2 квартал, %



Диаграмма 5.4
Распределение обращений по тематикам за 4 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	1	1	1	0	0	1	2
2	Выполнено в срок	1174	1426	1374	3974	1449	981	1181	3611	1488	1301	1237	4026	1362	1252	1478	4092	15703
3	Просрочено	2	4	0	6	5	0	1	6	1	0	0	1	1	0	1	2	15
	Итого	1176	1430	1374	3980	1454	981	1182	3617	1489	1301	1238	4028	1364	1252	1479	4095	15720

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 2016г. 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	1176	1430	1374	3980	1454	981	1182	3617	1489	1301	1238	4028	1364	1252	1479	4095	15720
2	Южный район электрических сетей	1176	0	0	1176	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1176
3	Западный район электрических сетей	1176	0	0	1176	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1176
4	Восточный район электрических сетей	1176	0	0	1176	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1176
	Итого	1176	1430	1374	3980	1454	981	1182	3617	1489	1301	1238	4028	1364	1252	1479	4095	15720

II. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД 2016 год

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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	1	2	5
2	Передача электрической энергии	3	4	1	8	0	0	1	1	1	1	2	4	0	2	0	2	15
3	Отключение электрической энергии	3	3	1	7	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	10
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
5	Коммерческий учет электроэнергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	3
6	Дополнительные услуги	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Качество обслуживания	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	5
8	Контактная информация	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	2	0	0	0	0	2
	Итого	6	9	3	18	0	1	1	3	3	1	7	11	3	4	3	10	43

Диаграмма 7.1

Распределение жалоб по тематикам за 1 квартал, %



Диаграмма 7.3

Распределение жалоб по тематикам за 3 квартал, %

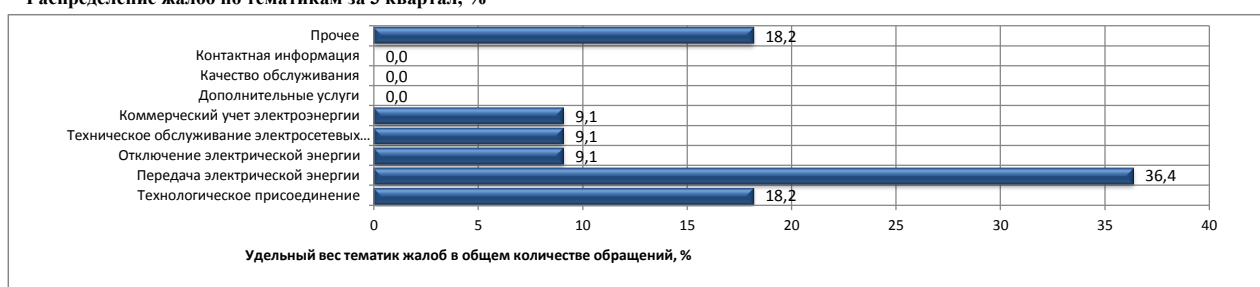


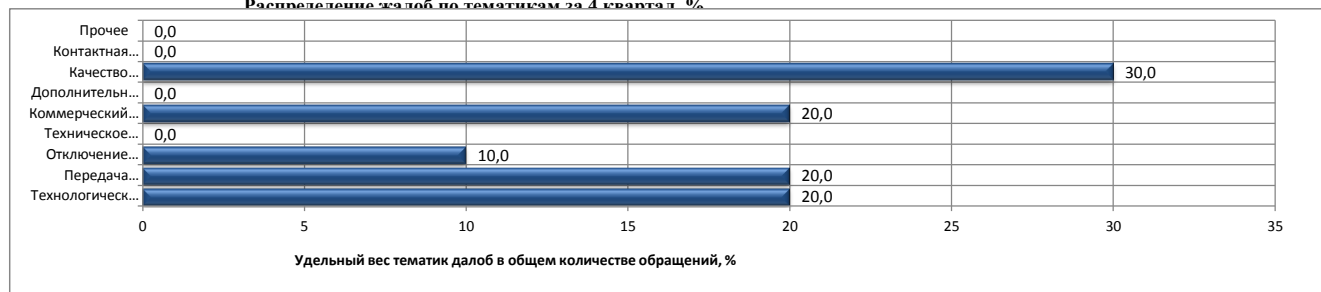
Диаграмма 7.2

Распределение жалоб по тематикам за 2 квартал, %



Диаграмма 7.4

Распределение жалоб по тематикам за 4 квартал, %



Начальник ОВК

Л.В. Галеева

Таблица 9

Характеристика жалоб на технологическое присоединение, шт. 2016 год

№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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	1	2	5
3.1	срок исполнения мероприятий РСК по договору	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	1	2	5
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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	1	2	5

Диаграмма 8.1

Распределение жалоб на ТП за 1 квартал, %

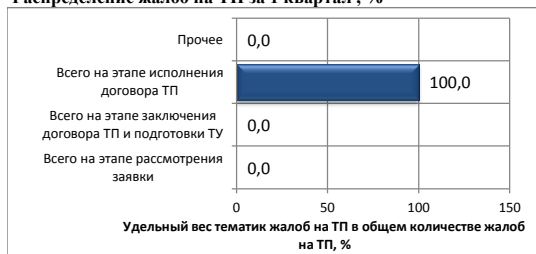


Диаграмма 8.3

Распределение жалоб на ТП за 3 квартал, %

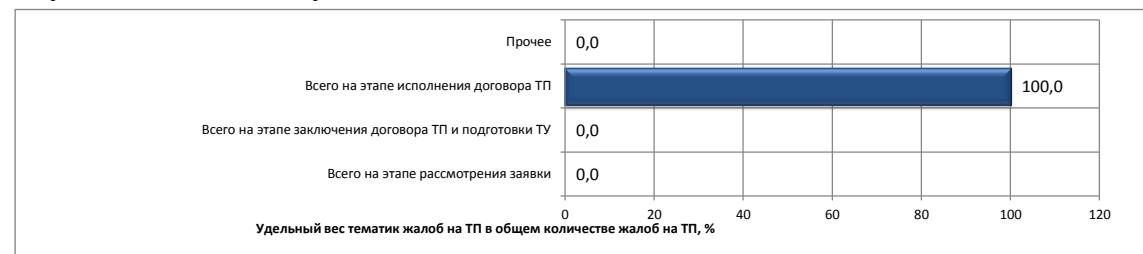


Диаграмма 8.2

Распределение жалоб на ТП за 2 квартал, %

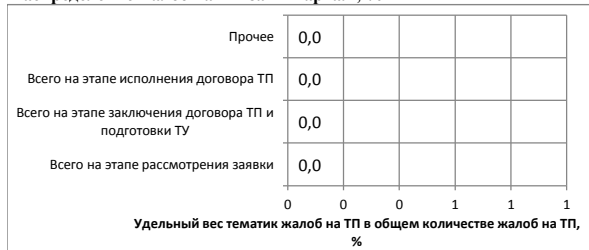
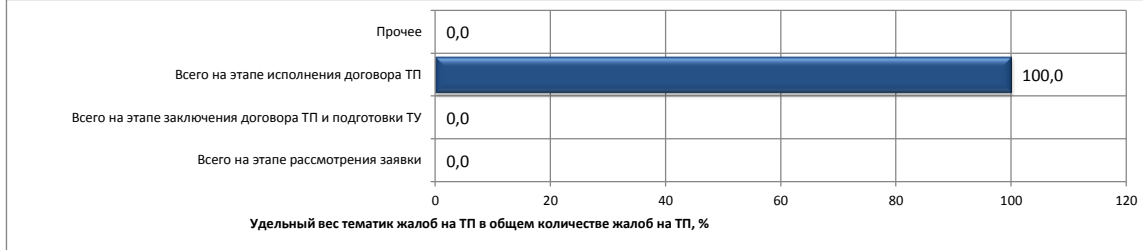


Диаграмма 8.4

Распределение жалоб на ТП за 4 квартал, %



Начальник ОБК

Л.В. Галеева

Таблица 10 2016 год
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	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	2	6
2	Передана на рассмотрение сторонней организации	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
3	Правомерная, кор. мероприятия не требуются	5	8	2	15	1	1	1	3	1	1	6	8	2	3	3	8	34
4	Правомерная, кор. мероприятия требуются	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2
4.1	На исполнении без просрочки	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2	На исполнении с просрочкой	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2
4.3	Исполнено в срок	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.4	Исполнено с просрочкой	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Итого	6	9	3	18	1	1	1	3	3	1	7	11	3	5	3	11	43

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, %

