

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

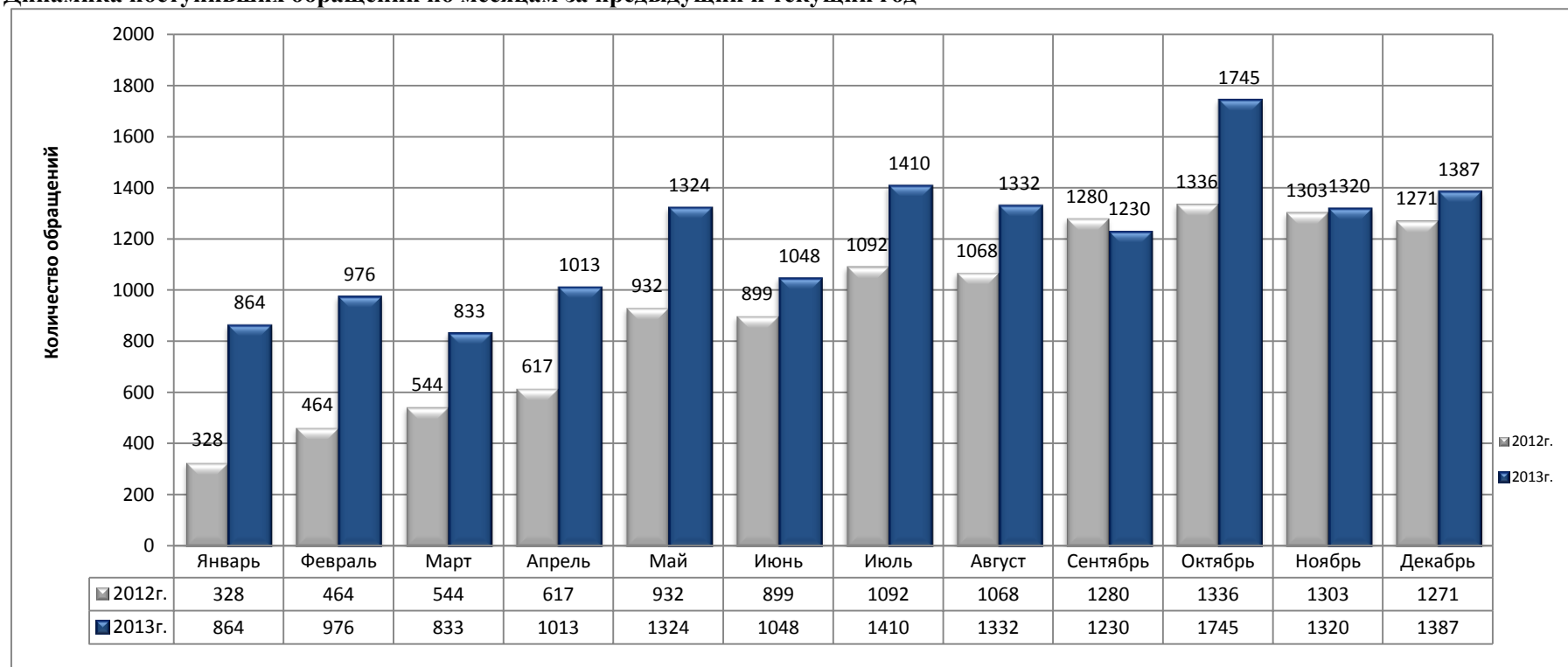
Таблица 1

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	<b>11134</b>
	2013г.	864	976	833	1013	1324	1048	1410	1332	1230	1745	1320	1387	<b>14482</b>

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
<b>Итого</b>	<b>864</b>	<b>976</b>	<b>833</b>	<b>2673</b>	<b>1013</b>	<b>1324</b>	<b>1048</b>	<b>3385</b>	<b>1410</b>	<b>1332</b>	<b>1230</b>	<b>3972</b>	<b>1745</b>	<b>1320</b>	<b>1387</b>	<b>4452</b>	<b>14482</b>

Диаграмма 2.1.

Динамика жалоб

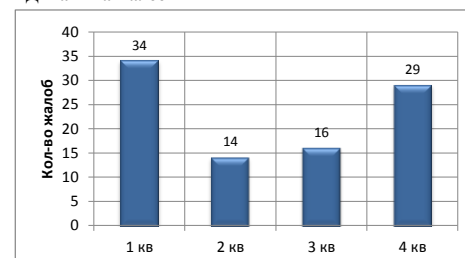


Диаграмма 2.2.

Динамика консультаций

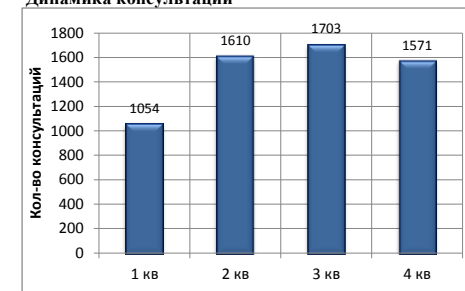


Диаграмма 2.3

Динамика заявок на ТП

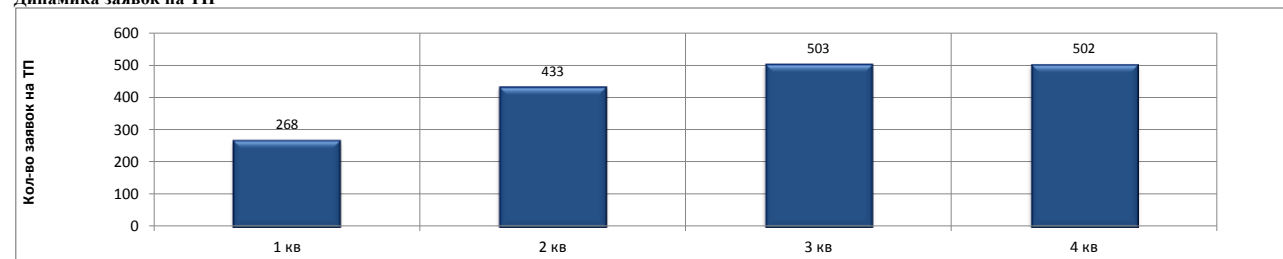


Диаграмма 2.4

Динамика заявок на услуги по приборам учета



Таблица 3  
Распределение поступивших обращений по категориям

№п/п	Категория обращения	Количество обращений																
		январь	февраль	март	1 кв.	апрель	май	июнь	2 кв.	июль	август	сентябрь	3 кв.	октябрь	ноябрь	декабрь	4 кв.	Итого
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 передаче а/э	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
	<b>Итого</b>	<b>864</b>	<b>976</b>	<b>833</b>	<b>2673</b>	<b>1013</b>	<b>1324</b>	<b>1048</b>	<b>3385</b>	<b>1410</b>	<b>1332</b>	<b>1230</b>	<b>3972</b>	<b>1745</b>	<b>1320</b>	<b>1387</b>	<b>4452</b>	<b>14482</b>

Диаграмма 3.1

Распределение поступивших обращений по категориям за 1 квартал

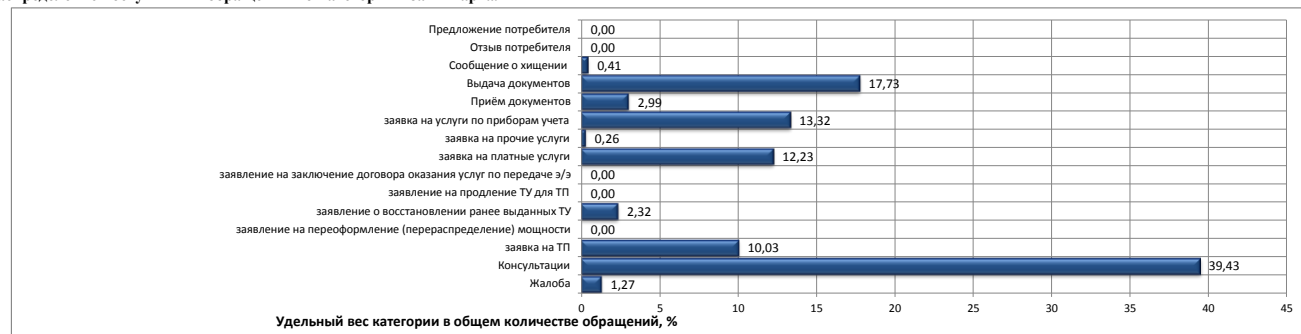


Диаграмма 3.2

Распределение поступивших обращений по категориям за 2 квартал



Диаграмма 3.3

Распределение поступивших обращений по категориям за 3 квартал

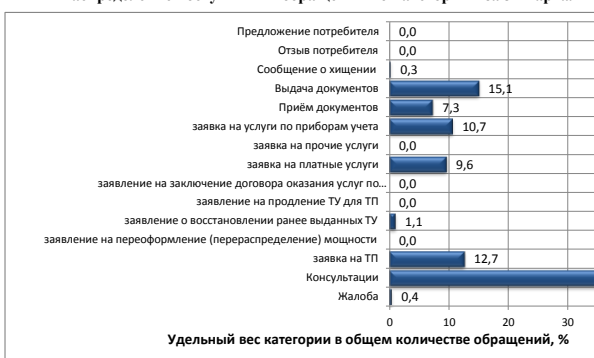


Диаграмма 3.4

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 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
	<b>Итого</b>	<b>864</b>	<b>976</b>	<b>833</b>	<b>2673</b>	<b>1013</b>	<b>1324</b>	<b>1048</b>	<b>3385</b>	<b>1410</b>	<b>1332</b>	<b>1230</b>	<b>3972</b>	<b>1745</b>	<b>1320</b>	<b>1387</b>	<b>4452</b>	<b>14482</b>

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	<b>2673</b>	1013	1324	1048	<b>3385</b>	1410	1332	1230	<b>3972</b>	1745	1320	1387	<b>4452</b>	<b>14482</b>
2	Южный район электрических сетей	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
3	Восточный район электрических сетей	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Итого</b>	<b>864</b>	<b>976</b>	<b>833</b>	<b>2673</b>	<b>1013</b>	<b>1324</b>	<b>1048</b>	<b>3385</b>	<b>1410</b>	<b>1332</b>	<b>1230</b>	<b>3972</b>	<b>1745</b>	<b>1320</b>	<b>1387</b>	<b>4452</b>	<b>14482</b>





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
<b>1</b>	<b>Всего на этапе рассмотрения заявки</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
<b>2</b>	<b>Всего на этапе заключения договора ТП и подготовки ТУ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
<b>3</b>	<b>Всего на этапе исполнения договора ТП</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
<b>4</b>	<b>Прочее</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Итого</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Диаграмма 8.1

Распределение жалоб на ТП за 1 квартал , %

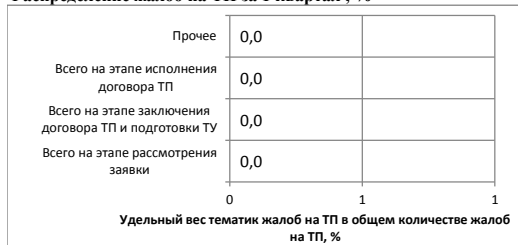


Диаграмма 8.3

Распределение жалоб на ТП за 3 квартал , %



Диаграмма 8.2

Распределение жалоб на ТП за 2 квартал , %

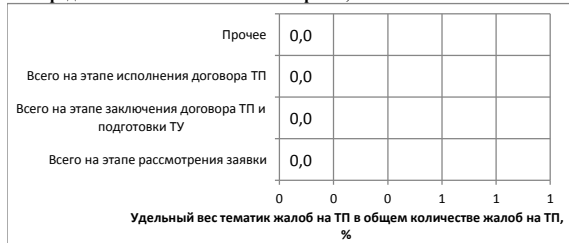


Диаграмма 8.4

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
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>93</b>

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, %

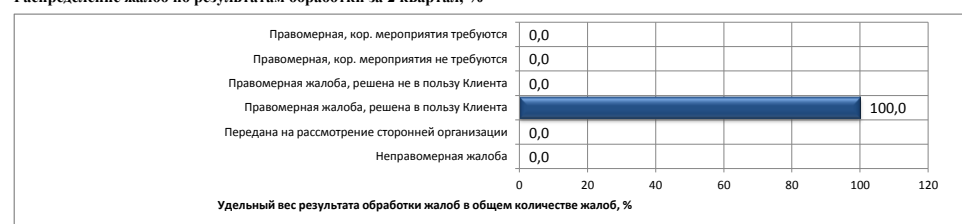


Диаграмма 9.4

Распределение жалоб по результатам обработки за 4 квартал, %

