



**САРАТОВЭНЕРГО**

**С НАМИ СВЕТЛЕЕ!**

# Показатели качества обслуживания ПАО «Саратовэнерго» за 2023 год

# ОБЩАЯ СТАТИСТИКА ПО ОБРАЩЕНИЯМ КЛИЕНТОВ

SLA (показатели качества обслуживания)	Плановые значения		Фактическое значение за период 2023 год												Выполнено/ не выполнено
	нижнее значение	целевое значение	январ.23	февр.23	мар.23	апр.23	май.23	июн.23	июл.23	авг. 23	сен. 23	окт.23	ноя.23	дек.23	
<b>Очное обслуживание клиентов (клиентский офис)</b>															
Время ожидания в очереди (Средний показатель в расчетном периоде по данным электронной очереди)	30 мин	< 10 мин	0:12:16	0:10:47	0:12:44	0:10:00	0:10:09	0:13:04	0:10:05	0:11:21	0:13:04	0:16:05	0:13:26	0:12:46	Выполнено
Время обслуживания 1 клиента (Среднее время обслуживания 1 клиента при условии обращения не более чем по 3-м темам)	20-5 мин	< 5 мин	0:08:04	0:08:01	0:06:27	0:05:17	0:07:36	0:05:35	0:03:54	0:05:22	0:04:58	0:06:23	0:06:11	0:07:28	Выполнено
<b>Дистанционное обслуживание клиентов – физических лиц</b>															
Среднее время ожидания в очереди при звонке в контактный центр	5-3 мин	<3 мин	0:00:38	0:00:36	0:01:05	0:00:24	0:00:54	0:00:13	0:00:14	0:00:13	0:00:20	0:00:17	0:00:36	0:00:53	Выполнено
Время обслуживания 1 клиента при звонке в контактный центр	10-5 мин	<5 мин	0:03:35	0:03:42	0:04:07	0:03:43	0:03:28	0:03:43	0:03:32	0:03:17	0:03:04	0:03:12	0:03:24	0:03:30	Выполнено
Доля принятых вызовов при звонке в контактный центр (доступность)	70-90 %	> 90 %	90,99%	96,93%	93,76%	86,03%	95,14%	96,66%	90,56%	96,76%	96,31%	95,09%	92,07%	92,42%	Выполнено

Время предоставления ответа на письменные обращения (бумажные или электронные обращения), требующие официального письменного ответа	20 - 14 дней							17	17	10	18	11	20	20	Выполнено
---	--------------	--	--	--	--	--	--	----	----	----	----	----	----	----	-----------



## ИНФОРМАЦИЯ О КОЛИЧЕСТВЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ПАО "САРАТОВЭНЕРГО" ПО ВСЕМ КАНАЛАМ КОММУНИКАЦИЙ ЗА 2023 ГОД

	Очное обслуживание	Обслуживание по телефону	Обслуживание через интернет (ЛКК, сайт, эл.почта, соцсети и мессенджеры, ЭДО)	Обслуживание письменных обращений (на бумажном носителе)	Всего количество обращений клиентов по всем каналам коммуникаций	В том числе количество поступивших жалоб на качество поставляемой электрической энергии
<b>ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА (ФЛ, В2С)</b>	269 754	225361	21 474	6756	523 345	128
<b>ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА (ЮЛ, В2В)</b>	31 949	11 543	5 674	5 314	49 198	4
<b>Всего</b>	301 703	236 904	27 148	12 070	572 543	132



**САРАТОВЭНЕРГО**

**С НАМИ СВЕТЛЕЕ!**

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**