

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2018 год

АО "Коммунэлектросервис"

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	2018 год				
	Значение		Ф/П*100, %	Зависимос ть	Оценочный балл
	Фактиче ское (Ф)	Планово е (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей	1	1	100	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2,00
в том числе, по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	2	2	100	обратная	2
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	2	2	100	прямая	2

связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего	0	0	100	обратная	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	1,5	1,8	83	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	4	4	100	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	2,00
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг,	2	2	100	обратная	2

3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	100	прямая	2,0
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	100	обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми	-	-	-	-	2,50
в том числе, по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	3	2	150	обратная	3

5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено	100	100	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2,07

Начальник ПТС
АО "Коммунэлектросервис"

А.В. Барышников