

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО "Завьялово Энерго"

2015 год.

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1,00	100,00%	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	3,0%	10,00%	30,00%	обратная	1
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	100,0%	100,00%	100,00%	прямая	2
2.3. Количество обращений, 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%	0,00%	100,00%	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 количества поступивших обращений	0,0%	0,00%	100,00%	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	0	10,00%	0,00%	прямая	3
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1	1	100,00%	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	2,166666667
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	1	1,00	100,00%	обратная	2

1	2	3	4	5	6
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	61,11%	прямая	2,333333333
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0,25	0,30	83,33%	-	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0,01	0,00%	-	3
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг ¹	0	0,00	100,00%	-	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	100,00%	обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0,00	100,00%	обратная	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0,00	100,00%	обратная	2
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 во внесудебном порядке, %	0	0,00%	100,00%	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	2,0333

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ООО "Завьялово Энерго"

2015 год.

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,50
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	12	14,00	85,71%	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100,00%	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	100,00%	-	
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	100,00%	-	
1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0,0%	0,00%	100,00%	обратная	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	30,00%	обратная	0,25
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	3,0%	10,00%	30,00%	обратная	0,25
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,50
в том числе по критериям:					
3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100,00%	прямая	0,5
3.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0,0%	0,00%	100,00%	обратная	0,5

1	2	3	4	5	6
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	100,00%	обратная	0,2
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0,0%	0,00%	100,00%	обратная	0,2
5. Итого по индикатору исполненности	-	-	-	-	0,363

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО "Завьялово Энерго"

2015 год.

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего,	-	-	-	-	2,00
в том числе, по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	40,00%	40,00%	100,00%	прямая	2
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	7	7	100,00%	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100,00%	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100,00%	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3	3	100,00%	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	2	2	100,00%	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	-	-	-	-	2,33
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100,00%	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	1	0,00%	прямая	3
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100,00%	прямая	2
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100,00%	прямая	2

1	2	3	4	5	6
4. Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами (проведение - 1, отсутствие - 0)	1	1	100,00%	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	-	-	-	2
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,	-	-	-	-	2,00
в том числе по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	26,00%	25,00%	104,00%	обратная	2
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта территориальной сетевой организацией в соответствии с нормативными правовыми актами, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,0556

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг

ООО "Завьялово Энерго"

за **2015** год.

(наименование электросетевой организации)

Обосновывающие данные для расчета ¹		Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1		2	3
1	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	4,40	5 935
2	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	9,82	6 089
3	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	5,84	6 087
4	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	4,25	6 089
5	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	1,25	6 093
6	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	6,42	6 093
7	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	0,00	6 091
8	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	8,58	6 094
9	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	2,50	6 100

10	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	15,58	6 097
11	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	0,00	6 101
12	журнал учета данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевой организации	0,00	6 113

