

Уровень качества обслуживания потребителей услуг ООО "Энергетика Югры"

Показатель	Ед.изм.	Значение		Отклонение факта от плана	Зависимость	Оценка при планировании	Оценка по факту
		плановое	фактическое				
1	2	3	4	5	6	7	8
Индикатор информативности							
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами ТСО	-	-	-	-	-	2,00	2,00
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	%	1,40%	1,40%	100%	прямая	2,00	2,00
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг	шт	2	2	100%	прямая	2,00	2,00
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг	шт	1,00	1,00	-	-	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг наличие-1 отсутствие-0	шт (1/0)	1,00	1,00	-	-	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг	шт	1	1	-	-	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг	шт	1	1	-	-	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам ТСО	-	-	-	-	-	2,00	2,00
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг поступивших по телефону	(1/0)	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации	(1/0)	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты	(1/0)	0	0	100%	прямая	2,00	2,00
4. Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителей услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	%	0,01%	0,01%	100%	обратная	2,00	2,00
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих в процентном отношении от количества поступивших обращений	%	0,01%	0,01%	-	-	-	-
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности ТСО- всего	-	-	-	-	-	2,00	2,00
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	%	10,00%	10,00%	100%	обратная	2,00	2,00
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%	обратная	2,00	2,00
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	-	2,0000	2,0000
Индикатор исполнительности							
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями)	-	-	-	-	-	0,50	0,50
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю)	дней	30,00	30,00	100%	обратная	0,50	0,50
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг						0,50	0,50
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства	дней	30	30	100%	обратная	0,50	0,50
б) для остальных потребителей услуг	дней	30,00	30,00	100%	обратная	0,50	0,50
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	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,50	0,50
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии по критерию	-	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,50	0,50

2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	-	-	-	-
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	-	0,50	0,50
3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры, согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	0,50	0,50
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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,50	0,50
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей) по критериям	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,20	0,20
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	-	-	-	-
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	-	0,4250	0,4250
Индикатор результативности обратной связи							
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	-	2,00	2,00
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	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,00	2,00
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	%	0,00%	0,00%	100%	прямая	2,00	2,00
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	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,00	2,00
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	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,00	2,00
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	100%	прямая	2,00	2,00
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг	шт	1	1	100%	прямая	2,00	2,00
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего.	-	-	-	-	-	2,00	2,00
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг	дней	14,00	14,00	100%	обратная	2,00	2,00
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения о качестве обслуживания, реализованное посредством						2,00	2,00
а) письменных опросов	шт/ 1000 потр	1	1	100%	прямая	2,00	2,00

б) электронной связи через сеть Интернет	шт/ 1000 потр	0	0	100%	прямая	2,00	2,00
в) системы автоинформирования	шт/ 1000 потр	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	шт/ 1000 потр	0,00	0,00	100%	обратная	2,00	2,00
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	шт/ 1000 потр	0,00	0,00	-	-	-	-
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными актами и договорами		-	-	-	-	2,00	2,00
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков	мес.	0	0	100%	обратная	2,00	2,00

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	%	0.00%	0.00%	100%	прямая	2,00	2,00
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	-	2,0000	2,0000
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО						0,8975	0,8975