

Уровень качества обслуживания потребителей услуг ООО "РТК"

| 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 потребителями 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 контролирурующий 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 |