

Форма 6.3

Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2014г.  
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)  
ОАО "ЭлС"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (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	100	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	-

1	2	3	4	5	6
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	0	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <sup>11</sup>	0	0	100	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	2

1	2	3	4	5	6
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 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	100	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, процентов	0	0	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2

Генеральный директор ОАО "ЭлС"

Ольховиков С.А.

Должность

Ф.И.О.

Подпись

<sup>11</sup> Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).