

Форма 2.4

Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества

обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования

АО "ЭлС"

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель			
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества	2017	2018	2019
Информативность I_n			
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	55	60	65
1.2. а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	9	11	13
1.2. б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие — 1, отсутствие — 0), шт.	1	1	1
1.2. в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	5	6	7
1.2. г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	6	6	6
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие — 1, отсутствие — 0)	1	1	1
2.2. Наличие информационносправочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие — 1, отсутствие — 0)	0	0	1
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие — 1, отсутствие — 0)	0	0	1
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	1

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	1
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	0,97	0,96	0,94
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	2,91	2,87	2,82
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	0	0
Исполнительность И_с			
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	19,4	19,1	18,8
1.2. а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	5,8	5,7	5,6
1.2. б) для остальных потребителей услуг, дней	17,5	17,2	16,9
1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	4,9	4,8	4,7

2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	1,9	1,9	1,9
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	1
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	0,97	0,96	0,94
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
Результативность обратной связи Р_с			
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	1
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	3,88	3,82	3,77
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	100	100	100

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	0,97	0,96	0,94
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	0,49	0,48	0,47
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	7	8	9
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	5	5	5
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	18	17	16
3.2. а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	200	250	300
3.2. б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	200	250	300
3.2. в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей	4	3,5	3
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1,1	0,9	0,7

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	100	100	100
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями	0,8708	0,8577	0,8448

Генеральный директор АО "ЭлС"

Ольховиков С.А.



Должность

Ф.И.О.

Подпись