

Форма 2.1 — Расчет значения индикатора информативности
АО "ЭлС"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П×100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации — всего	2	3	4	5	6
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	35	55	64	прямая	3
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг — всего, шт.	29	21	138	прямая	1
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	9	9	100	-	-
б) наличие положений о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие — 1, отсутствие — 0), шт.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	9	5	180	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	10	6	167	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	2,3
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие — 1, отсутствие — 0)	1	1	100	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие — 1, отсутствие — 0)	0	0	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автонинфор-					

	1	2	3	4	5	6
мированиа потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие — 1, отсутствие — 0)	0	1		0	прямая	3
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	прямая	2
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	1	1		100	прямая	2
(проведение — 1, отсутствие — 0)						
5. Простота и доступность схемы обслуживания потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0,97		0	обратная	1
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обслуживания действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0,97		0		
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации — всего	-	-		-	-	1,5
в том числе по критериям:						
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	0	2,91		0	обратная	1
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0		100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-		-	-	1,8

Генеральный директор АО "ЭлС"

Ольховиков С.А.



Должность

Ф. И. О.

Подпись