

Форма 2.4. Предложения территориальных сетевых организаций по
 плановым значениям параметров (критериев), характеризующих
 индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчетный
 период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

АО "ЭлС"

Наименование территориальной сетевой организации

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

| | | |
|---|------|------|
| 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 |
| 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 | 0,96 | 0,94 |
| 6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений | 2,87 | 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 |
| Исполнительность И. | | |
| 1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней | 19,1 | 18,8 |
| 1.2. а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней | 5,7 | 5,6 |
| 1.2. б) для остальных потребителей услуг, дней | 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 | 4,8 | 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 |
| 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 |
| 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 | 0,96 | 0,94 |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на непропорциональность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 |
| Результативность обратной связи Р. | | |
| 1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0) | 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 | 3,82 | 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 |

| | | |
|--|------|------|
| 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 | 0,96 | 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 | 0,48 | 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 | 8 | 9 |
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт. | 5 | 5 |
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней | 17 | 16 |
| 3.2. а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг | 250 | 300 |
| 3.2. б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг | 250 | 300 |
| 3.2. в) системы автоматизированного, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг | 3,5 | 3 |
| 5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев | 0,9 | 0,7 |

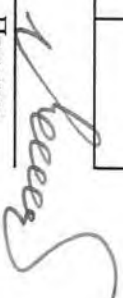
| | | |
|---|--------|--------|
| <p>5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов</p> | 100 | 100 |
| <p>Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями</p> | 0,8577 | 0,8448 |

Генеральный директор АО "ЭлС" Олеховиков С.А.

Должность

Ф.И.О.

Подпись



Коп. ОЛС РЛ