

Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2018 г.  
АО "ГНЦ РФ-ФЭИ"

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	2 018				
	Значение		Ф/П*100 ,%	Зависимость	Оценочный балл
	Фактическое (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	100,00%	прямая	2,00
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2,00
в том числе, по критериям:					
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	0	100,00%	обратная	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	0	100,00%	прямая	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	0	100,00%	обратная	2,00
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100,00%	обратная	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	0	100,00%	прямая	2,00
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100,00%	прямая	2,00
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	1,50
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	5		обратная	1,00
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:					
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	-	-
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	2,00
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	обратная	2,00

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	2 018				
	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Фактическое (Ф)	Плановое (П)			
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2,00
в том числе, по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0	100,00%	обратная	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 во внесудебном порядке, %	0	0	100,00%	прямая	2,00
<b>6. Итого по индикатору результативность обратной связи</b>	-	-	-	-	<b>1,900</b>



