

Форма отчета о фактических значениях параметров показателя качества оказываемых услуг за 12 месяцев 2013 года

| Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор | ГУП "Оренбургкоммунэлектросеть" | | Факт/План, % | Зависимость |
|---|---------------------------------|-------------------|--------------|-------------|
| | Фактические значения | Плановое значение | | |
| | отчетный период | год | | |
| Ип | 1,917 | 2,000 | 96% | |
| 1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений | 35 | 35 | 100% | прямая |
| 1.2. а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт. | 2 | 2 | 100% | прямая |
| 1.2. б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие – 1, отсутствие – 0), шт. | 1 | 1 | 100% | прямая |
| 1.2. в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 10 | 5 | 200% | прямая |
| 1.2. г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. | 6 | 3 | 200% | прямая |
| 2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие – 1, отсутствие – 0) | 1 | 0 | 120% | прямая |
| 2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие – 1, отсутствие – 0) | 0 | 0 | 100% | прямая |
| 2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие – 1, отсутствие – 0) | 0 | 0 | 100% | прямая |
| 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 |
| 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 | 100% | прямая |
| 5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений | 14,00 | 14,78 | 95% | обратная |
| 6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений | 22,31 | 22,66 | 98% | обратная |
| 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 | 100% | обратная |
| Ис | 0,443 | 0,586 | 76% | |
| 1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней | 15 | 29,55 | 50,8% | обратная |
| 1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней | 120 | 177,3 | 67,9% | обратная |
| 2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней | 29 | 29,55 | 98,1% | обратная |
| 2.2. а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней | 28 | 29,55 | 94,8% | обратная |
| 2.2. б) для остальных потребителей услуг, дней | 35 | 34,48 | 101,5% | обратная |

| | | | | |
|---|--------|--------|--------|----------|
| 2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц | 2,900 | 2,955 | 98% | обратная |
| 3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе, по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказанию этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение | 0 | 0 | 100% | обратная |
| 4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение | 0 | 0 | 100% | обратная |
| 5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений | 36,543 | 34,475 | 106,0% | обратная |
| 6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие – 1, отсутствие – 0) | 1 | 1 | 100% | прямая |
| 6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц | 9,91 | 9,85 | 100,6% | обратная |
| 7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100% | обратная |
| Рс | 1,933 | 2,000 | 97% | |
| 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 |
| 2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений | 30,0 | 34,48 | 87% | обратная |
| 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 | 25 | 22,33 | 112% | прямая |
| 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 | 1,00 | 4,93 | 20,3% | обратная |
| 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 | 1,00 | 9,85 | 10% | обратная |
| 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% | прямая |
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт. | 0 | 0 | 100% | прямая |

| | | | | |
|--|--------|--------|-------|-----------------|
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней | 31 | 37,43 | 82,8% | <i>обратная</i> |
| 3.2. а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг | 2,00 | 2,00 | 100% | <i>0%</i> |
| 3.2. б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг | 0,5 | 0 | 120% | <i>0%</i> |
| 3.2. в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 100% | <i>0%</i> |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг | 1 | 1 | 100% | <i>обратная</i> |
| 5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев | 6,895 | 5,91 | 117% | <i>обратная</i> |
| 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, % | 90 | 98,46 | 91% | <i>прямая</i> |
| Показатель качества | 0,8884 | 1,0102 | 87,9% | |