

2.3 - Фактические значения индикатора результативности обратной связи

ГУП СК "Ставэлектросеть" за 2022 год
(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение
	фактическое (Ф)
1	2
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-
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	2,21
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	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, в процентах от общего количества поступивших обращений	1,96
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	0,32
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	0

1	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	5
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-
в том числе по критериям:	
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	15
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
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-
в том числе по критериям:	
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1
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, %	100
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	2

Заместитель генерального
директора - главный инженер
(должность)

А.И. Чернов
(Ф.И.О.)