**Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи**

**ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»**

Наименование электросетевой организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор | Значение | | Ф / П x 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) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений |  |  |  |  |  |
| 2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| 2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений |  |  |  |  |  |
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг |  |  |  |  |  |
| в) <\*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| 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, % |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. Итого по индикатору результативность обратной связи |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Начальник службы** | **Н.Н. Шрамко** |  |
| Должность | Ф.И.О. | Подпись |

<\*> Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).