

# "Промуправление"

610014 г. Киров, Шкляевская, ул. Тихая, 12  
 ИНН 4345268479 КПП 434501001  
 р./счет 40702810900020131353 в АКБ «Вятка-банк» ОАО  
 БИК 043304728 к/счет 30101810300000000728  
 Телефон (факс) 50-40-36

## Информация о качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации в 2014 году.

### Информативность

№ п.п.	Параметр	Значение
1.	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации, в том числе:	
1.1.	Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	50
1.2.	Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг, в том числе:	
а)	регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0
б)	наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1
в)	должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1
г)	утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0
2.	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе:	
2.1.	Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1
2.2.	Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0
2.3.	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0
3.	Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	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
5.	Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, в том числе:	
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
6.	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации, в том числе:	
6.1.	Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по	0

	вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0

### Исполнительность

№ п.п.	Параметр	Значение
1.	Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями), в том числе:	
1.1.	Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0
1.2.	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	
а)	а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	15
б)	б) для остальных потребителей услуг, дней	30
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	0
2.	Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, в том числе:	
2.1.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0
3.	Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в том числе:	
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
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
4.	Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), в том числе:	
4.1.	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0

### Результативность

№ п.п.	Параметр	Значение
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:	
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	0

2.2.	Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, процентов от общего количества поступивших обращений	0
2.3.	Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2, процентов от общего количества поступивших обращений	0
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
2.5.	Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	0
2.6.	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0
3.	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг, в том числе:	
3.1.	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	30
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, в том числе:	
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:	
5.1.	Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0
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	0

Директор ЗАО «Промуправлеине»

Ивонин В.А.