**Пояснительная записка**

***Комментарии к индикатору информативности***

1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном соотношении к общему количеству структурных подразделений: общее количество подразделений – 8 (технический отдел по коммунальной энергетике, отдел контроля средств измерения, лаборатория цеха очистных сооружений, полигон твердых бытовых отходов, хозяйственный отдел, планово-экономический отдел, бухгалтерия, юридический отдел), а количество структурных подразделений по работе с заявителями – 2 (технический отдел по коммунальной энергетике, юридический отдел). Оптимальное значения показателя достигнуто.

1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно – рапорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг, а именно:

а) Регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг – 4 (инструкция о порядке регистрации и рассмотрения жалоб потребителей на качество электрической энергии, инструкция по заключению договорных условий с поставщиками электрической энергии в части качества электрической энергии, инструкция по заключению договорных условий с потребителями в части качества электрической энергии, инструкция по выдаче потребителям технических условий на присоединение в части качества электрической энергии). Оптимальное значения показателя достигнуто.

б) Наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг – 2 шт., а именно (положение о техническом отделе по коммунальной энергетике № 26/38 от 18 ноября 2009, положение о юридическом отделе №26/37 от 18 ноября 2009). Оптимальное значения показателя достигнуто.

в) Должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг: 9 штук. Оптимальное значения показателя достигнуто.

г) Утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг – 1 шт. (в инструкции о порядке регистрации и рассмотрения жалоб потребителей на качество электрической энергии имеется форма отчетности). Оптимальное значения показателя достигнуто.

2.1 Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг: 8 (39131) 2-19-01. Оптимальное значения показателя достигнуто.

2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону: отсутствует. Приобретение данной системы в ближайшие годы не планируется. Оптимальное значения показателя достигнуто.

2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации: отсутствует. Приобретение данной системы в ближайшее время не планируется, поэтому оптимальное значение показателя достигнуто.

3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты – E-mail: [mup83913121901@mail.ru](mailto:mup83913121901@mail.ru), официальный сайт МУП «Жилкомсервис» - gcs24.ru. Оптимальное значение показателя достигнуто.

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: мероприятия проводятся. Оптимальное значение показателя достигнуто.

5. 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: 0 обращений. Оптимальное значение показателя достигнуто.

6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений (0 обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации). Оптимальное значение показателя достигнуто.

6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта территориальной организацией в соответствии с нормативными правовыми актами, в процентах от общего количества поступивших обращений (0 обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации). Оптимальное значение показателя достигнуто.

***Комментарии к индикатору исполнительности***

1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю: 7 дней. Оптимальное значение показателя достигнуто.

1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения: от 7 дней до 2-х лет в зависимости от мощности и удаленности энергопринимающих устройств и условий инвестиционной программы (в сроки, не превышающие сроки по Постановлению Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и правил технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям»). Оптимальное значение показателя достигнуто.

2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю): 7 дней (в сроки, не превышающие сроки по Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям»). Оптимальное значение показателя достигнуто.

2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:

а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц – субъектов малого и среднего предпринимательства: 7 дней (в сроки, не превышающие сроки по Постановлению Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям»). Оптимальное значение показателя достигнуто.

б) для остальных потребителей услуг: 7 дней (в сроки, не превышающие сроки Постановлению Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям»). Оптимальное значение показателя достигнуто.

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: 0 случаев отказа от заключения и 0 случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии. Оптимальное значение показателя достигнуто.

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 так же по порядку оказания этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение: 0%. Оптимальное значение показателя достигнуто.

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 общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение: 0 штук. Оптимальное значение показателя достигнуто.

5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений: 0 обращений. Оптимальное значение показателя достигнуто.

6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации есть, но согласования с потребителями услуг данных графиков не проводится). Оптимальное значение показателя достигнуто.

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: 0 обращений. Оптимальное значение показателя достигнуто.

7.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на неисправность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений: 0 обращений. Оптимальное значение показателя достигнуто.

***Комментарии к индикатору результативности обратной связи***

1.1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг – 2 (технический отдел по коммунальной энергетике, юридический отдел). Расширение структурных подразделений не планируется, поэтому оптимальное значение показателя достигнуто.

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: 0 обращений. Оптимальное значение показателя достигнуто.

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 (0% обращений с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии). Оптимальное значение показателя достигнуто.

2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятых 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% обращений. Оптимальное значение показателя достигнуто.

2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальных сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений: 0% обращений. Оптимальное значение показателя достигнуто.

2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений: 0% отзывов и обращений. Оптимальное значение показателя достигнуто.

2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг – 2 штук: 1) обновление оборудования: компьютеры, телефон-факс, принтеры для более быстрого обслуживания потребителей. 2) обновление штата сотрудников, для более качественного обслуживания потребителей. Значение показателя будет улучшаться.

3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней – 10 (согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям»). Оптимальное значение показателя достигнуто.

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 - письменные опросы не проводились). Значение показателя будет улучшаться.

б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг - писем от потребителей услуг не поступало. Оптимальное значение показателя достигнуто.

в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг - система автоинформирования отсутствует). Оптимальное значение показателя достигнуто.

4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг - 0 обращений. Оптимальное значение показателя достигнуто.

5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организации мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев – 0, так как территориальная сетевая организация всегда выполняет свои обязательства, претензий от потребителей по данному вопросу не поступало, соответственно меры по возмещению убытков не проводились. Оптимальное значение показателя достигнуто.

5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (надлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке (0% результата неисполнения своих обязательств). Оптимальное значение показателя достигнуто.

Начальник ТОКЭ МУП «Жилкомсервис» Р.В. Родионов

*Исп. Р.В. Родионов*

*8-39131-2-46-77*