**Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативнос****ти**

***МУП «Кировская горэлектросеть»***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор  | Значение  | Ф / П x 100, %  | Зависимость  | Оценочный балл  |
| фактическое (Ф)  | плановое (П)  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |
| 1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего  | - | - | - | - |   |
| в том числе, по критериям:  |   |   |   |   |   |
| 1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений  |  0,56 |  0,56 |   | прямая  |  2 |
| 1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационнораспорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.  |   |   |   | прямая  |   |
| в том числе:  |   |   |   |   |   |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.  |  4 |  5 |   | - | 3 |
| б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.  |  0 |  1 |   | - | 3 |
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.  |  2 |  2 |   | - | 2 |
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.  |  5 | 5  |   | - | 2 |
|   |   |   |   |   |   |
| 2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации  | - | - | - | - |   |
| в том числе по критериям:  |   |   |   |   |   |
| 2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)  |  1 | 1  |   | прямая  | 2  |
| 2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)  |  0 |  0 |   | прямая  |  2 |
| 2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)  |  0 |  0 |   | прямая  |  2 |
|   |   |   |   |   |   |
| 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  |   | прямая  | 2  |
|   |   |   |   |   |   |
| 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  |   | прямая  | 2  |
|   |   |   |   |   |   |
| 5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию  |   |   |   | обратная  |   |
| 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  | 0  | 0  |   |   |  2 |
|   |   |   |   |   |   |
| 6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего  | - | - | - | - |   |
| в том числе, по критериям:  |   |   |   |   |   |
| 6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений  | 0  | 0  |   | обратная  | 2  |
| 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  |   | обратная  | 2  |
|   |   |   |   |   |   |
| 7. Итого по индикатору информативности  | - | - | - | - |  2.154 |