# Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ЗАО Канонерский судоремонтный завод

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Параметр (критерий), характеризующий индикатор | Значение | | Ф/П х 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 | 0 | 0 | 100 |  | 0,5 |
| 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 | 0 | 100 | прямая |  |
| 1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт. | 0 | 0 | 100 | прямая |  |
| в том числе: |  |  |  |  |  |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт. | 0 | 0 | 100 | - | - |
| б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг  (наличие - 1, отсутствие - 0), шт. | 0 | 0 | 100 | - | - |
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 0 | 0 | 100 | - | - |
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. | 0 | 0 | 100 | - | - |
| 2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации | 0 | 0 | 100 |  | 0,5 |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг  (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 0 | 100 | прямая |  |
| 2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону  (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 0 | 100 | прямая |  |
| 2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации  (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 0 | 100 | прямая |  |
| 3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты  (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 0 | 100 | прямая | 0,5 |
| 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) | 0 | 0 | 100 | прямая | 0,2 |
| 5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию | 0 | 0 | 100 | обратная |  |
| 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 | 0 | 100 |  |  |
| 6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего | 0 | 0 | 100 |  |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100 | обратная |  |
| 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 | 0 | 100 | обратная |  |
| 7. Итого по индикатору информативности | 0 | 0 |  |  | 1,7 |

Генеральный директор Вихров Н М

Исп.Токтаров В А

Тел 7469884