

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг за 2014 год

ООО "Ковровэлектросетьремонт"

(наименование территориальной сетевой организации)

№	Период	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	январь	7,17	781
2	февраль	0,00	784
3	март	0,00	784
4	апрель	8,91	784
5	май	1,25	786
6	июнь	14,92	789
7	июль	7,50	791
8	август	1,00	794
9	сентябрь	13,58	795
10	октябрь	17,00	796
11	ноябрь	3,67	798
12	декабрь	0,92	798

Руководитель организации

Баканов Евгений Петрович

Форма 1.2 - Расчет фактического показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии за 2014 год

ООО "Ковровэлектросетьремонт"
(наименование территориальной сетевой организации)

Максимальное за расчетный период	Максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения потребителей услуг к э. сети ТСО, шт.	798
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	гр. 3 формы 1.1	75,92
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)	$\Pi_n = T_{пр}/N_{тп}$	0,09514

Руководитель организации

Баканов Евгений Петрович

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности за 2014 год

ООО "Ковровэлектросетьремонт"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой организации - всего,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	5	6	83,33%	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	150	160	93,75%	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,50
в том числе по критериям:					
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	22	22	100,00%	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	3	5	60,00%	обратная	0,25
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	3	5	60,00%	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	3	5	60,00%	-	-
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	16,00%	4,00%	400,00%	обратная	0,75
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	0,2
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 также по порядку оказания этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	-	-	-	-	0,2
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 от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	0,5
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	100,00%	0,00%	120,00%	обратная	0,5
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5
в том числе по критериям:					
6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100,00%	прямая	0,5
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	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	0,5
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	0,2
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	0,2
8. Итого по индикатору исполнительности (Ис)	-	-	-	-	0,586

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2014 год

ООО "Ковровэлектросетьремонт"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
	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)	1	1	100,00%	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг в том числе по критериям:	-	-	-	-	1,833
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	100,00%	прямая	2
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	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
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	100,00%	0,00%	120,00%	обратная	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	100,00%	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	2	1	200,00%	прямая	1
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего, в том числе по критериям:	-	-	-	-	1,5
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	3	5	60,00%	обратная	1
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	прямая	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	прямая	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	-	-	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	обратная	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами в том числе по критериям:	-	-	-	-	2
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1	1	100,00%	обратная	2
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, %	100,00%	100,00%	100,00%	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи (Рс)	-	-	-	-	1,867

**Форма 2.4 - Расчет фактического значения показателя уровня качества оказываемых услуг
территориальной (прочей) сетевой организацией за 2014 год**

ООО "Ковровэлектросетьремонт"

(наименование территориальной сетевой организации)

	Ед.изм-ния	
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **		2014 (год)
Ин (индикатор информативности)		2,00000
Ис (индикатор исполнительности)		0,58600
Рс (индикатор результативности обратной связи)		1,86667
Фактическое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации		0,98353

Руководитель организации

**Баканов Евгений
Петрович**

Выбор оценочного балла

Принимаемое значение ($\Phi / \Pi * 100, \%$) (гр.4 форм 2.1-2.3)		Оценочный балл (гр.6 форм 2.1 - 2.3)
<u>прямая зависимость</u> (гр.5 форм 2.1 - 2.3)	<u>обратная зависимость</u> (гр.5 форм 2.1 - 2.3)	
гр.4 форм 2.1-2.3 < 80%	гр.4 форм 2.1-2.3 > 120 %	3 балла - для всех пунктов форм 2.1 - 2.3 кроме: 0,75 баллов - для п. 2, 5, 6 формы 2.2 0,3 балла - для п. 3,4,7 формы 2.2
80 % ≤ гр.4 форм 2.1-2.3 ≤ 120 %		2 балла - для всех пунктов форм 2.1 - 2.3 кроме: 0,5 баллов - для п. 2, 5, 6 формы 2.2 0,2 балла - для п. 3,4,7 формы 2.2
гр.4 форм 2.1-2.3 > 120 %	гр.4 форм 2.1-2.3 < 80%	1 балл - для всех пунктов форм 2.1 - 2.3 кроме: 0,25 баллов - для п. 2, 5, 6 формы 2.2 0,1 балла - для п. 3,4,7 формы 2.2