

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг
электросетевой организации за 2012 год

№	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	-	0	78
2	-	0	75
3	-	0	75
4	-	0	75
5	-	0	75
6	-	0	75
7	-	0	75
8	-	0	75
9	-	0	75
10	-	0	75
11	-	0	75
12	-	0	75

Главный энергетик

(должность)

М.А.Иванов

(Ф.И.О.)

(подпись)

* В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц.

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

ОАО "Теплоэнерго"

(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период <u>2012</u> г. число точек присоединения	78
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{п}$)	0

Главный энергетик

(должность)

М.А.Иванов

(Ф.И.О.)

(подпись)

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ОАО "Теплоэнерго"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 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,	-	-	-	-	2
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	2	2	100	прямая	2
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	3	3	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	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,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
2.3. Наличие системы					

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	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	100	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	100	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	-	-	-	2
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	100	обратная	2
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,	-	-	-	-	2
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	100	обратная	2
6.2. Количество обращений					

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Главный энергетик

(должность)

М.А.Иванов

(Ф.И.О.)

(подпись)

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ОАО "Теплоэнерго"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (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	0	0	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	0	0	100	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,5
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	5	5	100	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	-	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	100	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	100	обратная	0,5
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	0	100	обратная	0,5
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	0,2

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	0	100	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	0	100	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	0	0	100	прямая	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	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	0	100	прямая	0,5

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	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	0	100	обратная	0,2
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,586

 Главный энергетик
 (должность)

 М.А.Иванов
 (Ф.И.О.)

 (подпись)

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ОАО "Теплоэнерго"

(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. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
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	0	100	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	0	100	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	0	100	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	0	0	100	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	0	100	прямая	2
2.6. Количество реализованных					

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	2	2	100	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	1	1	100	обратная	2
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	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	-	-	-	-	-
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	обратная	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0	100	обратная	2
5.2. Доля потребителей услуг,					

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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, %	0	0	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	2

 Главный энергетик
 (должность)

 М.А.Иванов
 (Ф.И.О.)

 (подпись)

* Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям

параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования *

ОАО "Теплоэнерго"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Значение показателя на:		
	2012 (год)	2013 (год)	2014 (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **			
И_н	2	2	2
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	2	2	2
1.2. а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг	2	2	2
1.2. б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг	2	2	2
1.2. в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг	2	2	2
1.2. г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг	2	2	2
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг	2	2	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону	2	2	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации	2	2	2
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты	2	2	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	2	2	2
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	2	2	2
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	2	2	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	2	2	2

Наименование показателя	Значение показателя на:		
	2012 (год)	2013 (год)	2014 (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **			
И_с	0,586	0,586	0,586
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю	2	2	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения	2	2	2
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю)	0,5	0,5	0,5
2.2. а) Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства	0,5	0,5	0,5
2.2. б) Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления для остальных потребителей услуг	0,5	0,5	0,5
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	0,5	0,5	0,5
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	0,2	0,2	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	0,2	0,2	0,2
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,5	0,5	0,5
6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	0,5	0,5	0,5

Наименование показателя	Значение показателя на:		
	2012 (год)	2013 (год)	2014 (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **			
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	0,5	0,5	0,5
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0,2	0,2	0,2
Р_с	2	2	2
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг	2	2	2
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	2	2	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	2	2	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	2	2	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	2	2	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	2	2	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг	2	2	2
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг	2	2	2
3.2. а) Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством: письменных опросов	2	2	2
3.2. б) Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством: электронной связи через сеть Интернет	2	2	2

Наименование показателя	Значение показателя на:		
	2012 (год)	2013 (год)	2014 (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **			
3.2. в) * Системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	-	-	-
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания	2	2	2
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков	2	2	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	2	2	2
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	1,0102	1,0102	1,0102

* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

** Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего Приложения.

 Главный энергетик
 (должность)

 М.А.Иванов
 (Ф.И.О.)

д

Приложение № 3
к Методическим указаниям по расчету уровня надежности
и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг
для организации по управлению единой национальной
(общероссийской) электрической сетью и территориальных
сетевых организаций

ФОРМЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ КАЧЕСТВА
ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЕДИНОЙ (НАЦИОНАЛЬНОЙ)
ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ СЕТЬЮ

Образец

Форма 3.1 - Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое присоединение к сети,
в период 2012

(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

№ п/п	Наименование	Число, шт.
1	2	3
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт. ($N_{заяв}$)	2
2	Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. ($N_{пд}$)	2
3	Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. ($N_{нпд}$)	0

Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_p)	(1)	0
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, $\Pi_{тпр}$	(2)	-
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ($\Pi_{тсо}$)	(3)	1,0102
4	Плановое значение показателя Π_p , $\Pi_p^{пл}$	(4), (4.1)	0
5	Плановое значение показателя $\Pi_{тпр}$, $\Pi_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	-
6	Плановое значение показателя $\Pi_{тсо}$, $\Pi_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	1,0102
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5.1 Методических указаний	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5.1 Методических указаний	-
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	0

Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на
каждый

ОАО "Теплоэнерго"

(наименование электросетевой организации)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя ²	Описание (обоснование)			
			2012 (год) план	2013 (год) план	2014 (год) план
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _п)			0	0	0
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П _{тпр})			0	0	0
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П _{тсо})			1,0102	1,0102	1,0102
* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.					

Главный энергетик

(должность)

М.А.Иванов

(Ф.И.О.)

(подпись)

² Информация предоставляется справочно.

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования *

ОАО "Теплоэнерго"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя			
	2012 (год) план	2013 (год) план	2014 (год) план
И_н	2	2	2
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **			
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	2,00	2,03	2,06
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг, в том числе:			
1.2. а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	1
1.2. б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	1
1.2. в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	1
1.2. г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	0
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	1
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	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	1	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	1	1

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	0,00	0,00
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0,00	0,00
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	0,00	0,00
Ис	0,586	0,586	0,586
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	0	0	0
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	0	0	0
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	5	5	5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:			
2.2. а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	0
2.2. б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	0
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	0,00	0,00
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	0,00	0,00

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	0,00	0,00
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0,00	0,00
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	1
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	0,00	0,00
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	0,00	0,00
Рс	2	2	2
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	1
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	0,00	0,00
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	0,00	0,00
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	0,00	0,00
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	0	0,00	0,00
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0,00	0,00

2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	2	2	2
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	1	1	1
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:			
3.2. а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0
3.2. б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0
3.2. в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0	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, %	0	0,00	0,00
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	1,0102	1,0102	1,0102
в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования. ** Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведен в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего Приложения.			

 Главный энергетик
 (должность)

 М.А.Иванов
 (Ф.И.О.)

 (подпись)

ЭД







