

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

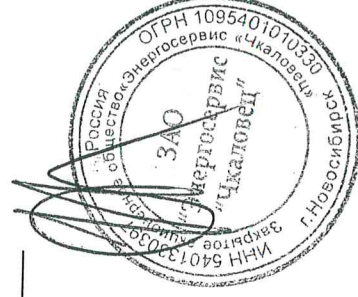
применительно ко всем организациям (приказ Минэнерго РФ №718 от 14.10.2013)
 ЗАО "Энергосервис "Чкаловец" 2016 г.
 (наименование электросетевой организации)

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		не указывается	-	-	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	0%	0%	100,00%	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.	2	2	100,00%	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100,00%	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	100,00%	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100,00%	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100,00%	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации		не указывается	-	-	2
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100,00%	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100,00%	прямая	2
2.3. Наличие системы информирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100,00%	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	100,00%	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	100,00%	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обслуживания потребителями услуг действующих должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	не указывается		обратная	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	100,00%		2
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего в том числе, по критериям:	-	не указывается	-	-	2
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	100,00%	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	100,00%	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,00

Директор

А.Н. Сумин



Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

применительно ко всем организациям (приказ Минэнерго РФ №718 от 14.10.2013)

ЗАО "Энергосервис "Чкаловец" 2016 г.

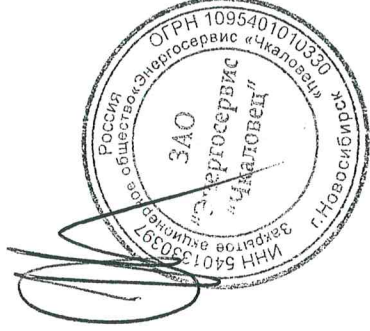
(наименование электросетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100%	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего		не указывается	-	-	0,50
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0	0	100,00%	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:		не указывается	100,00%	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	100,00%	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	100,00%	-	-
1.3. 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	100,00%	обратная	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию		не указывается	100,00%		0,5
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100,00%	обратная	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации		не указывается	-	-	0,5
в том числе, по критериям:					
3.1. 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

3.2. 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	100,00%	обратная	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию		не указывается	100,00%	обратная	0,2
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100,00%		0,2
5. Итого по индикатору исполнимости			-	-	0,425

Директор

А.Н. Сумин



Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

применительно ко всем организациям (приказ Минэнерго РФ №718 от 14.10.2013)

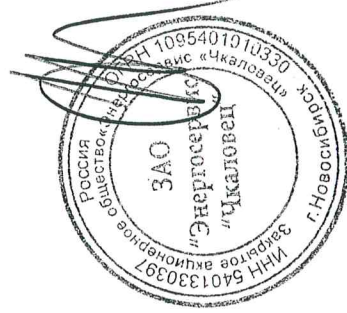
ЗАО "Энергосервис "Чкаловец" 2016 г.
(наименование электросетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 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)	0	0	100,00%	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг			-	-	2,00
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	100,00%	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	0	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	0	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	0	0	100,00%	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	0	100,00%	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100,00%	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	0	0	-	-	2

в том числе, по критериям:								
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	0	0	100,00%	обратная	2		
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:			не указывается	100,00%	прямая	2		
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	100,00%	-	-		
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	100,00%	-	-		
в) <*> системы автоматизирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	100,00%	-	-		
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию			не указывается	100,00%	обратная	2		
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	100,00%		2		
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами			не указывается	-	-	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	0	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, %	0	0	0	100,00%	прямая	2		
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	-	2,00		

Директор

А.Н. Сумин



Форма 3.1 - Исходные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети

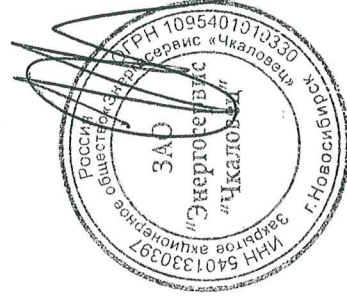
ЗАО "Энергосервис "Чкаловец" 2016 г.
(наименование электросетевой организации)

№ п/п	Наименование	Число, шт
1	2	3
1	Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен договор об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. (Nзаяв_тпр)	0
2	Число заявок на технологическое присоединение, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с НАРУШЕНИЕМ установленных СРОКОВ его направления, шт. (Nнс заяв_тпр)	0
3	Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (Pзаяв_тпр)	1

п.3 Pзаяв_тпр = Nзаяв_тпр / max (1, Nзаяв_тпр - Nнс заяв_тпр)

Примечание : Указанная формула не применяется, если пп.1 и 2 равны 0, в этом случае п.3=1 (основание: приказ Минэнерго РФ от 27.10.2014 №779)

Директор



А.Н. Сумин

Форма 3.2 - Исходные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети

ЗАО "Энергосервис "Чкаловец" 2016 г.
(наименование электросетевой организации)

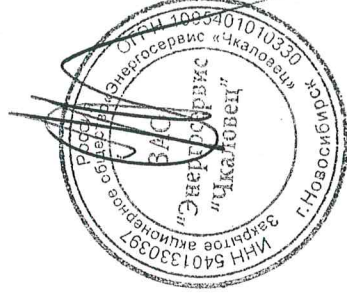
№ п/п	Наименование	Число, шт
1	2	3
1	Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. (Nсд_тпр)	0
2	Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло НАРУШЕНИЕ установленных СРОКОВ технологического присоединения, шт. (N нс сд_тпр)	0
3	Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети (Пнс_тпр)	1

п.3 $Пнс_тпр = Nсд_тпр / \max(1, Nсд_тпр - N нс сд_тпр)$

Примечание : Указанная формула не применяется, если пп.1 и 2 равны 0, в этом случае п.3=1 (основание: приказ Минэнерго РФ от 27.10.2014 №779)

Директор

А.Н. Сумин



Форма 3.3 - Исходные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации

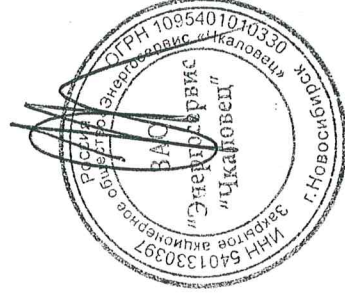
ЗАО "Энергосервис "Чкаловец" 2016г.
(наименование электросетевой организации)

№ п/п	Наименование	Число, шт
1	2	3
1	Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства РФ в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. (Nн_тпр)	0
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. (Nочз_тпр)	0
3	Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации (Пнпа_тпр)	1

п.3 $Пнпа_тпр = Nочз_тпр / \max(1, Nочз_тпр - Nн_тпр)$

Примечание : Указанная формула не применяется, если пп.1 и 2 равны 0, в этом случае п.3=1 (основание: приказ Минэнерго РФ от 27.10.2014 №779)

Директор



А.Н. Сумин