|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №4 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 |

ФОРМА, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Нименование показателя | № формулы Методических указаний | Значение |
| 1 | Показатели средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П)  п | (1) | 3 |
| 2 | Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, П  тпр | (2) | 1 |
| 3 | Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации (П)  тсо | (3) | 0,7 |
| 4 | Плановое значение показателя Пп, Пппл | (4), (4.1) | 3 |
| 5 | Плановое значение показателя Птпр, Птпр пл | (4), (4.1) | 1 |
| 6 | Плановое значение показателя Птсо, Птсо пл | (4), (4.1) | 0,7 |
| 7 | Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад | п. 5.1  Методических указаний | 1 |
| 8 | Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (организации по уровню единой национальной (общероссийской) электрической сетью) | п. 5.1  Методических указаний | 1 |
| 9 | Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач  (территориальной сетевой организации) | п. 5.1  Методических указаний | 1 |

Форма 4.2 – Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | № формулы Методических указаний | Значение |
| 1.Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа | - | 0,65 |
| 2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета | - | 0,35 |
| 3.Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад | п. 5.1 | 1 |
| 4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач | п. 5.1 | 1 |
| 5.Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, Коб | (5) | 1 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бикмаев Александр Дмитриевич Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись Ф.И.О. Должность

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1 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 НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Форма 1.1 – Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2013 год

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Обосновывающие данные для расчета | Продолжительность прекращения, час. | Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой оганизации, шт. |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 27.06.13 | 3 | 7 |
| 2 | 01.09.13 | 3 | 7 |
| 3 | 24.04.13 | 3 | 7 |
| 4 | 13.09.13 | 3 | 7 |
| 5 | 26.010.13 | 3 | 7 |
| 6 | 03.11.13 | 3 | 7 |
| 7 | 19.12.13 | 3 | 7 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бикмаев Александр Дмитриевич Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись Ф.И.О. Должность

Форма 1.2 – Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_МУП «Электросети» МО «Город Нариманов» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование электросетевой организации

|  |  |
| --- | --- |
| Максимальное за расчетный период 2013 г. число точек присоединения | 7 |
| Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр) | 21 |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп) | 3 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бикмаев Александр Дмитриевич Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись Ф.И.О. Должность

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №2 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 ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ СЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Форма 2.1 – расчет значения индикатора информативности

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_МУП «Электросети» МО «Город Нариманов» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование территориальной сетевой организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор | Значение | | Ф/П\*100, % | Зависимость | Оценочный бал |
| 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 соотношении к общему количеству структурных подразделений | 100 | 100 | 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. | 4 | 4 | 100 | прямая | 2 |
| в том числе: |  |  |  |  |  |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт. | 0 | 0 | 0 | - | - |
| б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие – 1, отсутствие – 0), шт. | 0 | 0 | 0 | - | - |
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 4 | 4 | 100 | - | - |
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями потребителями услуг, шт. | 0 | 0 | 0 | - | - |
| 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 | 0 | прямая | 0 |
| 2.3.Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие – 1, отсутствие – 0) | 0 | 0 | 0 | прямая | 0 |
| 3.Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством 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 | 0 | 0 | 0 | обратная | 0 |
| 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 | 0 | обратная | 0 |
| 6.Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего | - | - | - | - | 1 |
| 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 | 0,45 | 0,50 | 90 | обратная | 1 |
| 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 | 0 | обратная | 0 |
| 7.Итоги по индикатору информативности | - | - | - | - | 1,5 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бикмаев Александр Дмитриевич Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись Ф.И.О. Должность

Форма 2.2. – Расчет значения индикатора исполнительности

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_МУП «Электросети» МО «Город Нариманов» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование территориальной сетевой организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор | Значение | | Ф/П\*100, % | Зависимость | Оценочный бал |
| 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 | 1 | 1 | 100% | обратная | 2 |
| 1.2.Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней | 1 | 1 | 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 | 0 | 0 | 0 | обратная | 0 |
| 2.2.Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг: | - | - | 100 % | обратная | 0,5 |
| а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц – субъектов малого и среднего предпринимательства, дней | 1 | 1 | 100 % | - | - |
| б) для остальных потребителей услуг, дней | 1 | 1 | 100 % | - | - |
| 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 | 0 | обратная | 0 |
| 3.Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию | 0 | 0 | 0 | обратная | 0 |
| 3.1.Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организации 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 услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение | 0 | 0 | 0 | обратная | 0 |
| 4.Отсутсвие (наличие)нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию | 0 | 0 | 0 | обратная | 0 |
| 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 | 0 | обратная | 0 |
| 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% | 0% | 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 элктросетевого 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 вывод электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц | 0 | 0 | 0 | обратная | 0 |
| 7.Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | обратная | 0,2 |
| 8.Итого по индикатору исполнительности | - | - | - | - | 0,528 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бикмаев Александр Дмитриевич Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись Ф.И.О. Должность

Форма 2.3 – Расчет значения индикатора результативности обратной связи

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_МУП «Электросети» МО «Город Нариманов» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование территориальной сетевой организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор | Значение | | Ф/П\*100, % | Зависимость | Оценочный бал |
| 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 | 0 | прямая | 0 |
| 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 обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | прямая | 2 |
| 2.2.Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений | 100 % | 100 % | 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 | 0 | 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 | 0 | 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 | 0 | прямая | 0 |
| 2.6.Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт. | 0 | 0 | 0 | прямая | 0 |
| 3.Оперативность реагирования на обращение 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: | - | - | 0 | прямая | 0 |
| а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 | - | - |
| б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 | - | - |
| в) <\*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 | - | - |
| 4.Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию | 0 | 0 | 0 | обратная | 0 |
| 4.1.Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворенность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдения территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами | - | - | - | - |  |
| в том числе, по критериям: |  |  |  |  |  |
| 5.1.Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев |  |  |  | Обратная |  |
| 5.2.Для 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 | прямая | 0 |
| 6.Итого по индикатору результативность обратной связи | - | - | - | - | 0,8 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бикмаев Александр Дмитриевич Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись Ф.И.О. Должность

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