

**ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"**  
**Расчет уровня надежности и качества поставляемых товаров и услуг**  
**Отчетный период - 2013 год**

**Расчет индикатора информативности**

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
		факт (Ф)	план (П)			
1	2	3	4	5	6	7
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего,					2,0000
	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, %	0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
1.2	Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	15,0000	15,0000	100,0000	прямая	2,0000
	в том числе:					
1.2.1	а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	2,0000	2,0000	100,0000		
1.2.2	б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000		
1.2.3	в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	9,0000	9,0000	100,0000		
1.2.4	г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	3,0000	3,0000	100,0000		
2	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,					2,0000
	в том числе по критериям:					
2.1	Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
2.2	Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
2.3	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
3	Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
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)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
5	Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	5,6497	10,0000	56,4972	обратная	1,0000

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, %	5,6497	10,0000	56,4972	обратная	1,0000
6	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,					1,5000
	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, %	1,6949	5,0000	33,8983	обратная	1,0000
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, %	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
7	Итого по индикатору информативности (Ин)					<b>1,7500</b>

#### Расчет индикатора исполнительности

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
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. В том числе по критериям:					2,0000
1.1	Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	14,0000	14,0000	100,0000	обратная	2,0000
1.2	Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	12,0000	12,0000	100,0000	обратная	2,0000
2	Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего. В том числе по критериям:				обратная	0,4583
2.1	Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	5,0000	5,0000	100,0000	обратная	0,5000
2.2	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:				обратная	0,3750
2.2.1	Для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	10,0000	12,0000	83,3333	обратная	0,5000
2.2.2	Для остальных потребителей услуг, дней	15,0000	20,0000	75,0000	обратная	0,2500

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	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,5000
3	Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию				обратная	0,2000
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	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,2000
4	Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию				обратная	0,2000
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	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,2000
5	Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию				обратная	0,5000
5.1	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,5000
6	Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации/ В том числе по критериям:				обратная	0,5000
6.1	Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000	обратная	0,5000
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	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,5000
7	Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	0,2000
7.1	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,2000
8	Итого по индикатору исполняемости (Ис)					<b>0,5800</b>

**Расчет индикатора обратной связи**

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
		факт (Ф)	план (П)			
1	2	3	4	5	6	7
1	Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
2	Степень удовлетворения обращений потребителей услуг					2,0000
	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, %	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
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, %	0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
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, %	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
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, %	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
2.5	Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	2,2599	2,5000	90,3955	прямая	2,0000
2.6	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
3	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,					2,0000
	в том числе по критериям:					
3.1	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	2,0000	2,0000	100,0000	обратная	2,0000
3.2	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:					2,0000
3.2.1	а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
3.2.2	б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,1000	0,1000	100,0000	прямая	2,0000
3.2.3	в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
4	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
4.1	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000

5	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами					2,0000
	в том числе по критериям:					
5.1	Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1,0000	1,0000	100,0000	обратная	2,0000
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, %	0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
6	Итого по индикатору результативности обратной связи (Рс)					2,0000

**Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации**

№ п/п	Наименование показателя	№ формулы Методиче- ских указаний	Значение
1	2	3	4
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	(1)	0,0000
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, Птпр	(6.1)	
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, Птсо	(6.2)	0,9810
4	Плановое значение показателя Пп, Пплп	(4), (4.1)	0,0000
5	Плановое значение показателя Птпр, Пплтпр	(4), (4.1)	
6	Плановое значение показателя Птсо, Пплтсо	(4), (4.1)	1,0102
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад	пп. 7.1 МУ	0,0000
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (организации по управлению единой национальной сетью)	пп. 7.1 МУ	
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (ТСО)	пп. 7.1 МУ	0,0000
	Проверка Пплп на равенство нулю		1
	Проверка Пп на равенство нулю		1,0000

**Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг**

№ п/п	Наименование показателя	№ формулы Методиче- ских указаний	Значение на 2013 год
1	2	3	4
1	Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\alpha$		0,6500
2	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta$		0,35
3	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta_1$		0,2500

4	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta_2$		0,1000
3	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	0,0000
4	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	0,00
7	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	0,0000
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	0,0000
5	Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	пп. 5.1	0,0000