

**Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи
электрической энергии для потребителей услуг за 2015 год**

ООО "КОВРОВ МОЛЛ"

(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		
2	февраль	0,00	40
3	март	0,00	40
4	апрель	0,00	40
5	май	0,00	40
6	июнь	0,00	40
7	июль	0,00	40
8	август	0,00	40
9	сентябрь	0,00	40
10	октябрь	0,00	40
11	ноябрь	0,00	40
12	декабрь	0,00	40

**Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности за 2015 год
ООО "КОВРОВ МО.ЛТ"**

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Ед.изм-ния	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		факти-ческое (Ф)	плановое (П)			
		2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего,		-	-	-	-	2,5
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	%	50,00%	50,00%	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.	шт.	0	4	0,00%	прямая	3
в том числе:						
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	шт.	0	1	0,00%	прямая	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	шт.	0	1	0,00%	прямая	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	шт.	0	1	0,00%	прямая	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	шт.	0	1	0,00%	прямая	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,		-	-	-	-	2,667
в том числе по критериям:						
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1	100,00%	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	0,00	1	0,00%	прямая	3
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	0,00	1	0,00%	прямая	3
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	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)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1	100,00%	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	%			100,00%	обратная	2
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе по критериям:		-	-	-	-	2
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	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	%	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности (Ин)	-	-	-	-	-	2,194444

**Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности за 2015 год
ООО "КОВРОВ МОЛЛ"**

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Единица	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	дней	2	2	100,00%	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	дней	7	7	100,00%	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	дней	0	0	100,00%	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	дней	7	7	100,00%	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	дней	7	7	100,00%	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	дней	7	7	100,00%	-	-
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	%	0	0	100,00%	обратная	0,5
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	0	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	0	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	%	0	0	100,00%	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)	(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				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 исполняемости (Ис)	-	-	-	-	-	0,586

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2015 год

ООО "КОВРОВ МО.ЛТ"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Ед.изм-ния	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	Оценочн ый балл
		факти- ческое (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)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100,00%	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг						2,000
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	%	0,00%	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	%	0,00%	0,00%	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	%	0,00%	0,00%	100,00%	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	шт.	0,00%	0,00%	100,00%	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	дней	3,00%	3,00%	100,00%	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	шт. на 1000 потребителей услуг	0,00%	0,00%	100,00%	прямая		2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	шт. на 1000 потребителей услуг	0,00%	0,00%	100,00%	прямая		2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	шт. на 1000 потребителей услуг	0,00%	0,00%	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	шт. на 1000 потребителей услуг	0,00%	0,00%	100,00%	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	месяцев	0,00%	0,00%	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, %	%	0,00%	0,00%	100,00%	прямая		2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи (Рс)	-	-	-	-	-		2,000

Форма 2.4 - Расчет фактического значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной (прочей) сетевой организацией за 2015 год

ООО "КОВРОВ МОЛЛ"

(наименование территориальной сетевой организации)

Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	Ед.изм-ния	2015
		(год)
Ин (индикатор информативности)		2,19444
Ис (индикатор исполнительности)		0,58571
Рс (индикатор результативности обратной связи)		2,00000
Фактическое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации		1,02944