

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии

ООО "Профит"

(наименование территориальной сетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2016г число точек присоединения (Nтп)	112
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час (Тпр)	0,7
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)	0,0059

Директор  
(должность)

Б.В. Удалов  
(Ф.И.О.)

(подпись)



Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования \*

ООО "Профит"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя**	Описание (обоснование)	Значение показателя на:						
			2016г						
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)			0,0059						
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Птпр) ***			1,0000						
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (Птсо) ***			0,8975						

\* Плановые значения показателей надежности и качества на 2016 год заполняются на основании решения РСТ Нижегородской области

\*\* Информация предоставляется справочно

\*\*\* В редакции приказа Минэнерго России от 14.10.2013 № 718

Директор  
(Должность)

Б. В. Удалов  
(Ф.И.О.)



Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети за 2016г

№ п/п	Наименование	Значение, 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 проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, <u>шт.</u> (Nзаяв_тпр)	0,00
2	Число заявок на технологическое присоединение к сети, 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, <u>шт.</u> (N <sup>нс</sup> заяв_тпр)	0,00
	max (1, Nзаяв_тпр - N <sup>нс</sup> заяв_тпр)	1,00
	Пзаяв_тпр	1,0000

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети за 2016г

№ п/п	Наименование	Значение, 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, <u>шт.</u> (Nсд_тпр)	0,00
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, <u>шт.</u> (N <sup>нс</sup> сд_тпр)	0,00
	max (1, Nсд_тпр - N <sup>нс</sup> сд_тпр)	1,00
	Пнс_тпр	1,0000



Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации за 2016г

№ п/п	Наименование	Значение, шт.
1	1	3
1	Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, <b>шт.</b> (Nн_тпр)	0,00
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в <b>десятках шт. без округления</b> (Nчз_тпр)	0,000
	max (1, Nчз_тпр - Nн_тпр)	1,00
	Пнап_тпр	1,0000
	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети, Птпр	1,0000
	Птпр	1,0000

Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг (Птсо)

Птсо

0,8975

Исходные данные для расчета:	Факт	План
Количество структурных подразделений ТСО, осуществляющих взаимодействие с клиентами (подразделениями услуг), шт. (для расчета п. 1.1)	14	14
Общее количество структурных подразделений в ТСО, шт. (для расчета п. 1.1)	18	18
Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и подразделениями услуг - всего, шт., в том числе:	---	---
а) количество регламентов оказания услуг и рассмотрение обращений заявителей и подразделений услуг, шт. (для расчета п. 1.2.а)	1	1
б) наличие положений о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и подразделениями услуг (наличие - 1, отсутствие 0), шт. (для расчета п. 1.2.б)	1	1
в) количество должностных инструкций сотрудников, обслуживающих заявителей и подразделений услуг, шт. (для расчета п. 1.2.в)	32	32
а) количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке форм отчетности о работе с заявителями и подразделениями услуг, шт. (для расчета п. 1.2.а)	3	3
Наличие телефонной связи для обращения потребителей услуг к полномочным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:	---	---
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0) (для расчета п. 2.1)	1	1
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, доступных по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0) (для расчета п. 2.2)	0	0
2.3. Наличие системы автоматизированной информации по телефону, предназначенной для ведения базы данных по обращениям заявителей, утвержденной территориальной сетевой организацией, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иным доступным способом (проеденне - 1, отсутствие - 0) (для расчета п. 2.4)	1	1
Количество обращений в ТСО потребителей услуг о проведении консультаций по порядку оказания услуг (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций, шт. (для расчета п. 5.1)	7	7
Общее количество обращений в ТСО от потребителей услуг, шт. (для расчета п. 5.1)	7	7
Смена полномочий, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе:	---	---
Количество обращений потребителей услуг за консультациями в ТСО по вопросам деятельности ТСО, шт. (для расчета п. 6.1)	0	0
Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт. (для расчета п. 6.1)	0	0
Количество жалоб потребителей услуг на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 № 24, шт. (для расчета п. 6.2)	0	0
Общее количество обращений потребителей услуг в ТСО, шт. (для расчета п. 6.2)	7	7



Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО "Профит" (наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
	1	2			
1. Возможность личного приема заявителей и лиц территориальной сетевой организации - всего, в том числе, по критериям:	---	---	---	---	2,00
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений, %	78	78	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.	37	37	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	---	---
б) наличие положений о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	---	---
в) Должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	32	32	100	---	---
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	3	3	100	---	---
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:	---	---	---	---	2,00
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 автоматизированной обработки обращений потребителей услуг по телефону, предназначенной для ведения доверенных дел по типовым информационным (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	2,00
4. Проведение мероприятий по доведению потребителей услуг до сведения необходимой информации, в том числе путем размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами (проведение - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2,00
5. Простота и доступность схемы обслуживания потребителей услуг действиями должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	100	100	100	обратная	2,00



Б.В. Удалов  
(Ф.И.О.)

Директор  
(должность)

5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обслуживания действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений, %	100	100	100	2.00
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего.	---	---	---	2.00
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	0	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	0	2
7. Итого по индикатору информативности (ИИ)	---	---	---	2.00



Исходные данные для расчета:	Факт	План
Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявлениями) - всего, в том числе:	---	---
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0	0
(для расчета п.1.1)		
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки прибора учета с момента подачи заявления потребителем услуг, в том числе:	---	---
(для расчета п.1.2)		
а) для физических лиц, включая индивидуальные предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0
(для расчета п.1.2.а)		
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0
(для расчета п.1.2.б)		
Коллективное согласие от отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, шт.	0	0
(для расчета п.1.3)		
Общее количество заключенных ТСО договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц, шт.	0	0
(для расчета п.1.3)		
Коллективное согласие потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, поступающей из сети ТСО, шт.	0	0
(для расчета п.2.1)		
Общее количество поступивших в ТСО обращений потребителей услуг, шт.	7	7
(для расчета п.2.1)		
Наличие (отсутствие) устанавленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков выезда электрического оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0
(для расчета п.3.1)		
ТСО график выезда электрического оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, шт.	0	0
(для расчета п.3.2)		
Общее количество поступивших обращений в ТСО потребителей услуг, кроме физических лиц, шт.	0	0
(для расчета п.3.2)		
Коллективное согласие потребителей услуг (заявителей) с указанием на неравномерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), шт.	0	0
(для расчета п.4.1)		
Общее количество поступивших обращений в ТСО потребителей услуг, шт.	7	7
(для расчета п.4.1)		

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое	плановое			
	(Ф)	(П)			
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, в том числе по критериям:	---	---	---	---	0,50
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0	0	0	обратная	0,50
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки прибора учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	0	0	0	обратная	0,50
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	0	---	---
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	0	---	---
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 договоров	0	0	0	обратная	0,50
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	0	0	0	---	---
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0	0	0	обратная	0,50
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации в том числе по критериям:	---	---	---	---	0,50
3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0	прямая	0,50
3.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц, %	0	0	0	обратная	0,50
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	0	---	---
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неравномерность использования персональных данных потребителей (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0	0	0	обратная	0,20
4.2. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неравномерность использования персональных данных потребителей (заявителей) с указанием на неравномерность использования персональных данных потребителей (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0	0	0	обратная	0,20
5. Итого по индикатору	---	---	---	---	0,425

Директор (должность)

Б.В. Удалов (Ф.И.О.)





Исходные данные для расчета:	Факт	План
Наличие структурного подразделения муниципальной семьи организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращением потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1
Копируется обращение (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт.	0	0
Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт.	7	7
Копируется принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт.	0	0
(для расчета п.2.2) Копируется обращение, 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, шт.	0	0
(для расчета п.2.3) Копируется обращение потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших и соответствующий контролирующий орган исполнителю услуг, шт.	0	0
(для расчета п.2.4) Копируется отзывом и предложением по вопросам деятельности ТСО, поступивших через обратную связь, шт.	0	0
(для расчета п.2.5) Копируется реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0
(для расчета п.2.6) Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителей услуг, дней	0	0
(для расчета п.3.1) Взаимодействие муниципальной семьи организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством, в том числе: 3.2.а Письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	---	---
(для расчета п.3.2.а) 3.2.б Электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000
(для расчета п.3.2.б) 3.2.в Системы автоматизированная, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000
(для расчета п.3.2.в) Копируется обращение потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворенность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000
(для расчета п.4.1) Средняя продолжительность времени на принятие мер муниципальной семьи организацией по возмещению потребителей услуг убытков, месяцев	0	0
(для расчета п.5.1) Для потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, шт.	0	0
(для расчета п.5.2) Общее количество потребителей, в пользу которых были внесены судебные решения о возмещении убытков или возмещение убытков было произведено во внесудебном порядке, шт.	0	0



Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		1	2	3	4	5	6
	Фактическое (Ф)	Плановое (П)						
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращению потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2,00			
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг 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	обратная	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	прямая	2			
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствии с требованиями органов исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0	0	100	обратная	---			
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	обратная	2			
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100	прямая	2			
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего, в том числе по критериям:								
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	0	100	обратная	2			
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:								
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	---	---		прямая				
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	---	---			
в) системы автоматизированная, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	---	---			
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг								
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	обратная	2,00			
качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	обратная	2			

5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	---	---	---	---	---	2,00
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, 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 (РС)						2,00

\* Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоматизированной обработки заявок, СМС и другим способом).

Директор  
(должность)

Б.В. Удалов  
(Ф.И.О.)



подпись  
Системы автоматизированной обработки заявок, СМС и другим



№	Наименование показателя	№ формулы методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)	(1)	0,0059
2	Показатель уровня качества осуществления технологического присоединения, Птр	(2.1)	1,0000
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, Птсо	(3.2)	0,8975
4	Плановое значение показателя Пп, Пп <sup>пл</sup>	(4)	0,0059
5	Плановое значение показателя Птр, Птр <sup>пл</sup>	(4)	1,0000
6	Плановое значение показателя Птсо, Птсо <sup>пл</sup>	(4)	0,8975
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг Кнад	п. 5.1 Методических указаний	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг Ккач (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5.1 Методических указаний	---
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг Ккач1 (для ТСО) технологические присоединения	п. 5.1 Методических указаний	0
10	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг Ккач2 (для ТСО)	п. 5.1 Методических указаний	0



