Форма 1.1

Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 1 квартал 2014 год

ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час	Количество точек присоединения потребителей к электрической сети электросетевой организации, шт
1	2	3
1 Книга учета аварий	0	76
2 Книга учета аварий	0,35	78
3 Книга учета аварий	0,0	80
ИТОГО:	**0,4**	**80**

Генеральный директор
ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго" К.В. Грачев

Форма 1.2

Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

Максимальное за расчетный период 2013 г. число точек присоединения ($N_{тп}$)	Максимальное значение по гр. 3 формы 1.1.	**80**
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час ($T_{пр}$)	Сумма по графе 2 формы 1.1.	**0,4**
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{п}$)	$П_{п} = T_{пр} / N_{тп}$	**0,0043750**

Генеральный директор
ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго" К.В. Грачев

Общество с ограниченной ответственностью «Сетевое предприятие «Росэнерго» Санкт-Петербург

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 "Сетевое предприятие "Росэнерго"

Показатель	Мероприятия направленные на улучшение показателя (*)	Описание (обоснование)	Значение показателя
			1 квартал 2014
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	Ежемесячное эксплуатационное обслуживание электроустановок		**0,0044**
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Птпр)	Соблюдение сроков технологического присоединения		**1,000**
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (Птсо)	1. Разработка форм отчетности о работе с заявителями и потребителями. 2. Сокращение времени на разработку и направления проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю). 3. Надлежащее качество услуг по передаче электрической энергии.		**0,9227**

(*) Информация предоставляется справочно.

Генеральный директор
ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго" К.В. Грачев

Форма 2.1

Индикатор информативности, 1 квартал 2014 год

ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/Пх 100, %	Зависи-мость	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	-	-	-	-	
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	**1**	**1**	**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.,в том числе:	**4**	**4**	**100**	**прямая**	**2**
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	
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)	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие -1, отсутствие - 0)	**1**	**1**	**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**

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/Пх 100, %	Зависи-мость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	-	-	-	-	
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	**1**	**1**	**100**	**обратная**	**2**
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
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**	**1**	**100**	**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	**1**	**1**	**100**	**обратная**	**2**
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	**2,000**

Генеральный директор
ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

К.В. Грачев

Форма 2.2

Индикатор исполнительности, 1 квартал 2014 год

ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/Пх 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	-	-	-	-	
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	**12**	**12**	**100**	**обратная**	**0,5**
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	**4**	**4**	**100**	**обратная**	**0,5**
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	**6**	**6**	**100**	**обратная**	**0,5**
б) для остальных потребителей услуг, дней	**6**	**6**	**100**	**обратная**	**0,5**
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	**1**	**1**	**100**	**обратная**	**0,5**
2.Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	
2.1.Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	**0**	**0**	**100**	**обратная**	**0,5**
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	
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**	**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**	**обратная**	**0,5**
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	
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**	**обратная**	**0,2**
5. Итого по индикатору исполнительности		-	-	-	**0,467**

Генеральный директор
ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго" К.В. Грачев

Форма 2.3

Индикатор результативности обратной связи, 1 квартал 2014 год

ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/Пх 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)	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
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 обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений	**0**	**0**	**100**	**обратная**	**2**
2.2. Количество приятых 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	**0**	**0**	**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**	**100**	**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**	**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	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего, в т.ч. по критериям:	-	-	-	-	
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	**5**	**5**	**100**	**обратная**	**2**
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	**прямая**	
а) письменных опросов, шт на 1000 потребителей услуг	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
б) электронной связи через Интернет, шт на 1000 потребителей услуг	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
в) (*) системы автоинформирования, шт на 1000 потребителей услуг	**1**	**1**	**100**	**прямая**	**2**
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	-	**обратная**	

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/Пх 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
4.1 Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт на 1000 потребителей услуг	**0**	**0**	**100**	**обратная**	**2**
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами, в том чсле по критериям:	-	-	-	-	
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	**1**	**1**	**100**	**обратная**	**2**
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевоой 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 результативность обратной связи	-	-	-		**2,000**

Генеральный директор
ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

К.В. Грачев

Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

Наименование показателя	Значение показателя
предполагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества	1 квартал 2014 год
$И_н$	**2,000**
1.1.	2
1.2. а)	2
1.2. б)	2
1.2. в)	2
1.2. г)	2
2.1	2
2.2	2
2.3	2
3	2
4	2
5.1.	2
6.1.	2
6.2.	2
$И_с$	**0,463**
1.1.	0,50
1.2. а)	0,50
1.2. б)	0,50
1.3.	0,50
2.1.	0,50
3.1.	0,50
3.2.	0,50
4.1.	0,20
$Р_с$	**2,000**
1	2
2.1.	2
2.2.	2
2.3.	2
2.4.	2
2.5.	2
2.6.	2
3.1.	2
3.2. а)	2
3.2. б)	2
3.2. в)	2
4.1.	2
5.1.	2
5.2.	2
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями	**0,9227**

Генеральный директор
ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго" К.В. Грачев

Общество с ограниченной ответственностью «Сетевое предприятие «Росэнерго» Санкт-Петербург

Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

Наименование показателя	№ формулы методических указаний	Значение
		1 квартал 2014 год
Показатель средней продолжительности прекращения подачи электрической энергии ($П_п$)	1	**0,0044**
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ($П_{тпр}$)	2.1	**1,0000**
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, ($П_{тсо}$)	3.1	**0,9227**
Плановое значение показателя $П_п$, $П^{пл}_{п}$	4	**0,004375000**
Плановое значение показателя $П_{тпр}$, $П^{пл}_{тпр}$	4	**0,1000**
Плановое значение показателя $П_{тсо}$, $П^{пл}_{тсо}$	4	**0,9227**
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $К_{над}$	пп. 5.1. методических указаний	**1**
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $К_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1. методических указаний	**-**
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $К_{кач1}$ (территориальной сетевой организации)	пп. 5.1. методических указаний	**1**
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $К_{кач2}$ (территориальной сетевой организации)	пп. 5.1. методических указаний	**0**

Генеральный директор
ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго" К.В. Грачев

Общество с ограниченной ответственностью «Сетевое предприятие «Росэнерго» Санкт-Петербург

Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго"

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, **альфа**		**0,65**
3. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, **бета1**		**0,25**
4. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, **бета2**		**0,1**
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, **Кнад**	пп. 5.1	**1**
7. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, **Ккач1**	пп. 5.1	**1**
8. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, **Ккач2**	пп. 5.1	**0**
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, **Коб**	пп. 5.1	**0,9**

Генеральный директор
ООО "Сетевое предприятие "Росэнерго" К.В. Грачев

Общество с ограниченной ответственностью «Сетевое предприятие «Росэнерго» Санкт-Петербург