

Общество с ограниченной ответственностью «МегионЭнергоНефть» Показатели уровня надежности и качества оказываемых услуг за 2015 год.

(Наименование ТСО)

Версия 1.0.1

I - Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг

Показатель	Ед.изм.	Значение	
		плановое	фактическое
1	2	3	4
Суммарная продолжительность прекращений передачи электроэнергии	час	66	26
Максимальное за расчетный период число точек присоединения	шт	305	321
Показатель надежности услуг	-	0,2163	0,0795

II - Расчет показателя качества ФСК

Показатель	Ед.изм.	Значение	
		плановое	фактическое
1	2	3	3
Число заявок на ТП, поданных потребителем в соответствии с законодательством	шт		
Число направленных договоров	шт		
Число договоров, направленных с нарушением срока	шт		
Показатель качества услуг ФСК	-	0,00	0,00

III - Расчет показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО

Показатель	Ед.изм.	Значение		Отклонение факта от плана	Зависимость	Оценка при планировании	Оценка по факту
		плановое	фактическое				
1	2	3	4	5	6	7	8
Индикатор информативности							
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации	-	-	-	-	-	2,00	2,00
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	%	100,00%	100,00%	100%	прямая	2,00	2,00
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг	шт	10,00	10,00	100%	прямая	2,00	2,00
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг	шт	1,00	1,00	-	-	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	шт (1/0)	1,00	1,00	-	-	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг	шт	8,00	8,00	-	-	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг	шт	0,00	0,00	-	-	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	-	-	-	-	-	2,00	2,00
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг	(1/0)	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону	(1/0)	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации	(1/0)	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
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	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,00	2,00
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	%	0,00%	0,00%	-	-	-	-
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,	-	-	-	-	-	2,00	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	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,00	2,00
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%	обратная	2,00	2,00
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	-	2,0000	2,0000

Индикатор исполнимости	-	-	-	-	-	-	0,50	0,50
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями)	-	-	-	-	-	-	0,50	0,50
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю)	дней	30,00	30,00	100%	обратная	0,50	0,50	0,50
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	-	-	0,50	0,50	0,50
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства	дней	7,00	7,00	100%	обратная	0,50	0,50	0,50
б) для остальных потребителей услуг	дней	7,00	7,00	100%	обратная	0,50	0,50	0,50
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	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,50	0,50	0,50
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,50	0,50	0,50
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	-
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	-	-	0,50	0,50
3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры, согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	0,50	0,50	0,50
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	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,50	0,50	0,50
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,20	0,20	0,20
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	-	-	-	-	-
5. Итого по индикатору исполнимости	-	-	-	-	-	-	0,4250	0,4250
Индикатор результативности обратной связи	-	-	-	-	-	-	-	-
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00	2,00
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	-	-	2,00	2,00
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%	обратная	2,00	2,00	2,00
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%	прямая	2,00	2,00	2,00
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%	обратная	2,00	2,00	2,00
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%	обратная	2,00	2,00	2,00
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%	прямая	2,00	2,00	2,00
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг	шт	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00	2,00
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	-	-	2,00	2,00
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг	дней	7,00	7,00	100%	обратная	2,00	2,00	2,00
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	-	-	2,00	2,00
а) письменных опросов	шт/ 1000 погр	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00	2,00
б) электронной связи через сеть Интернет	шт/ 1000 погр	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00	2,00
в) системы автоинформирования	шт/ 1000 погр	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00	2,00
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	шт/ 1000 погр	0,00	0,00	100%	обратная	2,00	2,00	2,00
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	шт/ 1000 погр	0,00	0,00	-	-	-	-	-
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	-	-	2,00	2,00
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков	мес.	0,00	0,00	100%	обратная	2,00	2,00	2,00
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%	прямая	2,00	2,00	2,00
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	-	-	2,0000	2,0000
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО	-	-	-	-	-	-	0,8975	0,8975

IV - Расчет показателя уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети

Показатель	плановое значение	фактическое значение
1. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети	Число, шт.	Число, шт.
1.1. 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 заявителя к сети, шт. (Nзаяв_тпр)	4	1
1.2. 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 заявителя к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. нс (Nзаяв_тпр)	0	0
2. Итого показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (Пзаяв_тпр)	1,0000	1,0000
3. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети		
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, шт. (Nсд_тпр)	2	0
3.2. 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, шт. нс (Nсд_тпр)	0	0
4. Итого показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети (Пнс_тпр)	1,0000	0,0000
5. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети		
5.1. Число вступивших в законную силу решений антимонопольного законодательства и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства РФ в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. (Nн_тпр)	0	0
5.2. Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. без округления (Nочз_тпр)	0,4	0,1
6. Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении к электрическим сетям сетевой организации (Пнпа_тпр)	0,4000	0,1000
Показатель уровня качества оказываемых услуг ТСО	1,0000	1,0000

план 0,21630000
факт 0,07949221

IV - СВОД ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА И РАСЧЕТ ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ

Показатель	Ед.изм.	Значение показателей надежности и качества		Коэффициент допустимого отклонения показателя надежности и качества	Отметка о достижении показателя надежности и качества	Отметка о достоверности отчетных данных	Определение коэффициента надежности и качества
		плановое	фактическое				
Показатель надежности услуг	-	0,2163	0,0795	30%	достигнуто с улучшением	+	1
Показатель качества услуг ФСК	-	0,0000	0,0000	15%	достигнуто	+	0
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО	-	0,8975	0,8975	30%	достигнуто с улучшением	+	1
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети	-	1,0000	1,0000	30%	достигнуто	+	0
Значения обобщенного показателя надежности и качества							
ФСК		0,75					
ТСО		0,75					

Коэффициенты допустимого отклонения показателей надежности и качества

Организация/период	К показателю надежности	К показателю качества
ФСК		
Первые три года первого периода регулирования (2010-2012)	25%	15%
Последующие годы первого периода регулирования (2013-2015)	20%	
Последующие годы	Поэтапное (1% в год) от 20% до 15%	
ТСО - пилоты 1-2-й очереди (переход на долгосрочное регулирование с 2010 года и ранее)		
Первые три года первого периода регулирования	30%	
Последующие годы	25%	
Прочие ТСО		
Первые три года первого периода регулирования	35%	
Последующие годы первого периода регулирования	30%	
Последующие годы	Поэтапное (1% в год) от 30% до 25%	
Переход на долгосрочное регулирование ТСО	до 01.07.2010г. (отчет за 1-3 годы 1 ДПР)	

Коэффициенты значимости коэффициентов надежности и качества

Организация	Коэффициент надежности	Коэффициенты качества	
ФСК	0,75	0,25	-
ТСО	0,65	0,25	0,1

V - Расчет корректировки НВВ по показателям надежности и качества**Коэффициент корректировки**

ФСК при представлении достоверных отчетных данных	1,50%
ТСО при представлении достоверных отчетных данных	1,50%
Максимальный процент корректировки на текущий год при представлении достоверных отчетных данных	2,00%

Максимальные проценты корректировки при представлении достоверных отчетных данных согласно МУ

на 2011 год	0,50%
на 2012 год	1,00%
на 2013 год и далее	2,00%

Справочно:

Коэффициент корректировки в случае непредставления отчетных данных	-3,00%
Предельный процент отклонения отчетных данных организации от данных Технадзора, ФАС, Фед. Службы по защите прав потребителей, Системного Оператора, при превышении которого, данные признаются недостоверными	
на 2011 год	20,00%
на 2012 год	15,00%
на 2013 год и далее	10,00%

При представлении для расчета какого-либо показателя недостоверных отчетных данных, индикатор выполнения по показателю (Кнад и/или Ккач1, Ккач2) признается равным -1