

Фактические значения исходных параметров для расчета показателя качества оказываемых услуг по передаче электроэнергии

| №п/п      | Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор  | Пояснения для определения фактического значения   | ГУП "ОКЭС"        |
|-----------|--|---|-------------------|
|           |  |   | Значение факт.(Ф) |
| Инф.1.1.  | Количество структурных подразделений, задействованных в работе с клиентами   | Подразделения, связанные с процессом выявления бездоговорного, безучетного потребления, установкой приборов учета, обработки жалоб на ненадлежащее качество электроэнергии  | 34                |
| Инф.1.2.a | Регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.  | Количество регламентов, положений (за исключением положения о деятельности структурного подразделения), инструкции (за исключением должностных инструкций) по взаимодействию с клиентами: по вопросам учета электрической энергии; при работе с обращениями потребителей по всем направлениям деятельности ТСО: регистрация, учет, сопровождение и контроль исполнения мероприятий по обращениям и т.д. (безучетное, бездоговорное потребление, установка счетчиков, пострадавшие от перепада электроэнергии, любые жалобы на качество электроэнергии и др.)  | 3                 |
| Инф.1.2.в | должностные инструкции сотрудников, обслуживающих потребителей услуг, шт.  | Должностные инструкции на сотрудников, связанных с процессом выявления бездоговорного, безучетного потребления, установкой приборов учета и др.   | 6                 |
| Инф.1.2.г | Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов (ОРД) по вопросам работы с потребителями услуг - всего, шт.                | Количество утвержденных ОРД форм отчетности по работе с потребителями услуг (безучетное, бездоговорное потребление, установка счетчиков, пострадавшие от перепада электроэнергии). К формам отчетности по работе с потребителями относятся отчетные формы, содержащие количественную оценку работы структурного подразделения или сотрудника с потребителями, в том числе по основным направлениям деятельности ТСО. Формы финансовой отчетности, а также устаревшие (отмененные, неприменяемые и т.д.) формы отчетности не учитываются. В случае изменения количества форм отчетности за прошедший расчетный период регулирования указывается максимум по данному периоду  | 2                 |
| Инф.5.1.  | Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, шт              | Обращение о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций - это повторное обращение - консультация о порядке обжалования действий (бездействия) организации. Данная консультация является реакцией на жалобу, по которой принято решение о полном или частичном неудовлетворении, от потребителей (заявителей) на нарушения прав или охраняемых законом интересов потребителя (заявителя), предоставления услуги ненадлежащего качества или неисполнение обязательств ТСО (связано с жалобами на качество электроэнергии, установкой приборов учета и др.)  | -                 |
| Инф.6.1.  | Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации (количество консультаций), шт.  | (связано с жалобами на качество электроэнергии и установкой приборов учета и др.)   | -                 |
| Инф.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 | Количество жалоб потребителей (заявителей) на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 г. № 24;   | -                 |
|           | Общее кол-во поступивших обращений в ТСО, связанных с ненадлежащим качеством электроэнергии и др., шт.   | К обращениям относятся:<br>- жалобы (претензии), в том числе неправомерные жалобы;<br>-запросы справочной информации/консультации;<br>заявки на оказание основных услуг;<br>отзывы потребителей (заявителей) о деятельности организации;<br>-предложения от потребителей (заявителей) по улучшению качества обслуживания потребителей, шт.;   | 3345              |
| Исп.1.1   | Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней                       | Средняя арифметическая продолжительность подготовки и направления проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии заявителю. В расчете среднего времени учитываются заявления, проект договора по которым направлен потребителю (заявителю) за прошедший расчетный период регулирования. Расчет производится в днях с даты поступления в ТСО заявления на оказание услуг по передаче электроэнергии (в случае полного пакета документов) или с даты получения недостающих сведений и/или документов к заявлению до даты направления проекта договора заявителю. В случае если заявителем представлен не полный пакет информации и/или документов для заключения договора оказания услуг по передаче электрической энергии, то период времени с даты направления заявителю уведомления о необходимости предоставить недостающие данные и/или документы до даты предоставления полного пакета информации и/или документов заявителем в ТСО в общей продолжительности подготовки и направления проекта договора не учитывается | 27                |
| Исп.1.2   | 1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:   |   |                   |

|           |   |   |    |
|-----------|---|---|----|
| Исп. 1.2а | а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней   | Средняя арифметическая продолжительность оборудования точки поставки приборами учета. Продолжительность определяется с даты поступления заявления в ТСО на оборудование точки поставки прибором учета (в случае полного пакета документов) или с даты поступления недостающих сведений и/или документов к заявлению до даты исполнения работ по заявлению.<br>В расчете среднего времени учитываются заявления, исполненные за прошедший расчетный период регулирования от потребителей (заявителей), которые относятся к индивидуальным предпринимателям, субъектам малого и среднего предпринимательства. Отнесение юридического лица к субъектам малого и среднего предпринимательства должно быть аргументировано и подтверждаться документами. Расчет производится в днях. | 10 |
| Исп. 1.2б | б) для остальных потребителей услуг, дней   | Средняя арифметическая продолжительность оборудования точки поставки приборами учета. Продолжительность определяется с даты поступления заявления в ТСО на оборудование точки поставки прибором учета (в случае полного пакета документов) или с даты поступления недостающих сведений и/или документов к заявлению до даты исполнения работ по заявлению.<br>В расчете среднего времени учитываются заявления от юридических лиц, не учтенных в подпункте «а» пункта 1.2. данной формы. Расчет производится в днях.  | 15 |
| Исп. 1.3  | 1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг ( <u>договора со смежными ТСО</u> ), кроме физических лиц | Отношение количества отказов от заключения и случаев расторжения потребителем услуг (заявителем) договоров оказания услуг по передаче электрической энергии к общему количеству заключенных ТСО договоров с потребителями услуг (заявителями) в процентах. При определении количества отказов не рассматриваются случаи непредставления потребителем (заявителем) документов, необходимых для заключения договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, предусмотренных нормативными актами, ненадлежащего выполнения технологического присоединения энергопринимающих устройств, а также не учитываются договоры оказания услуг по передаче электрической энергии с физическими лицами.   | -  |
|           | Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии (по инициативе <u>смежных ТСО</u> ), шт   | сумма количества действующих договоров на начало расчетного периода   | 40 |
|           | Количество действующих договоров на передачу э/э по состоянию на начало периода, шт ( <u>договора со смежными ТСО</u> )   | сумма количества договоров, заключенных за расчетный период регулирования   | 3  |
| Исп. 2.1. | Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии  | Количество правомерных жалоб (претензий), поступивших в адрес ТСО, на ненадлежащее качество электрической электроэнергии; Ненадлежащее качество электрической энергии определяется в соответствии с нормами технических регламентов и иных обязательных требований, установленных нормами действующего законодательства Российской Федерации и ГОСТ 13109-97. В категорию жалобы на ненадлежащее качество не включают жалобы на прекращение передачи электрической энергии  | 15 |
| Исп. 3.1. | 3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)  | Наличие регламентированной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, если проведение ремонта влечет необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления потребителя  | 1  |
| Исп. 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  | Количества обращений потребителей, поступивших в адрес ТСО, с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации. При расчете не учитываются обращения в адрес ТСО от физических лиц   | -  |
| Исп. 4.1. | Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), шт   | Количество правомерных жалоб (претензий), поступивших в адрес ТСО, на неправомерность использования персональных данных. Неправомерность использования персональных данных потребителей услуг определяется согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»   | -  |

|           |   |   |      |
|-----------|---|---|------|
| Рос. 2.1. | Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию   | Количество правомерных жалоб потребителей в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг. К жалобам потребителей на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию относятся жалобы по следующим вопросам:<br>– качество электрической энергии;<br>– приборы учета электрической энергии (если приборы учета находятся в собственности или обслуживаются ТСО);<br>– материальный ущерб, возникший в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств ТСО;<br>– противоправные действия (бездействия) сотрудников ТСО;<br>– обслуживание в центрах обслуживания потребителей (заявителей), контакт-центре, пунктах приема потребителей и др.;<br>– прочие вопросы в рамках ответственности ТСО.<br>При расчете данного параметра не рассматриваются оперативные жалобы на отключения (аварийные) электрической энергии, так как перерывы (нарушения) электроснабжения учитываются при расчете показателя уровня надежности оказываемых услуг. | 15   |
| Рос. 2.2. | Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию  | Количество жалоб потребителей (заявителей) в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения;  | 453  |
|           | Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию   | Количество правомерных жалоб потребителей (заявителей) в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию  | 15   |
| Рос. 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 | Количество повторных жалоб от потребителей (заявителей) услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п.2.2, которые остались неудовлетворенными принятыми мерами по первичным жалобам на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию. Датой завершения мероприятий считается дата регистрации ответа потребителю (заявителю) по факту устранения причины инцидента  | -    |
|           | Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию  | Количество жалоб потребителей (заявителей) в ТСО услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения   | -    |
| Рос. 2.4. | Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, шт.                     | Количество жалоб потребителей услуг (заявителей) на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти.<br>К жалобам потребителей услуг (заявителей) на ненадлежащее качество услуг относятся жалобы по основным услугам: по передаче электрической энергии.   | -    |
| Рос. 2.5. | Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь   | Количество поступивших отзывов и предложений потребителей (заявителей) по вопросам деятельности ТСО. В данном параметре не учитываются предложения и отзывы, полученные посредством проведенных опросов и анкетирования.  | -    |
| Рос. 2.6. | Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.  | Количество реализованных изменений, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг (заявителей), в том числе:<br>оптимизация процедуры обслуживания;<br>организация дополнительных инфраструктурных элементов очного обслуживания;<br>создание и модернизация контакт (call)-центров;<br>организация и расширение функционала интерактивного канала взаимодействия;<br>автоматизация бизнес-процессов по обслуживанию потребителей (заявителей);<br>повышение комфорта и удобства обстановки очного обслуживания, в том числе оснащение ЦОК;<br>повышение качества работы персонала посредством обучающих семинаров, тренингов и т.д.;<br>изменение организационно-штатной структуры с учетом интересов потребителей (заявителей);<br>и т.д.  | -    |
| Рос. 3.1. | Суммарное время, затраченное на выполнение работ по заявкам (за исключением ТП и передачи э/э), дн.   | Средняя арифметическая продолжительность принятия мер по результатам обращения потребителя услуг (заявителя).   | 8    |
|           | Суммарное время, затраченное на выполнение работ по правомерным жалобам, дн.  | Продолжительность времени принятия мер определяется с даты поступления (регистрации) обращения до даты исполнения мер по данному обращению. Датой исполнения мер считается дата регистрации ответа потребителю (заявителю) по факту исполнения мероприятий по результатам рассмотрения обращения.   | 8    |
|           | Количество заявлений (за исключением ТП и передачи э/э) поступивших и исполненных в отчетном периоде, шт  |   | 2892 |
|           | Количество правомерных жалоб, поступивших и исполненных в отчетном периоде, шт  |   | 15   |
| Рос. 3.2. | Количество проведенных письменных опросов   | Количество респондентов, участвующих в письменных или телефонных опросах и анкетировании, которые были проведены ТСО за прошедший расчетный период регулирования для получения информации о качестве обслуживания, деленное на 1000 потребителей услуг (заявителей). В расчет принимаются телефонные опросы при наличии аудиозаписи переговоров с каждым из респондентов  | -    |
|           | Количество опросов, проведенных посредством электронной связи через сеть Интернет   | Количество респондентов, участвующих в опросах и анкетировании, которые были проведены ТСО за прошедший расчетный период регулирования посредством электронной связи через сеть Интернет для получения информации о качестве обслуживания, деленное на 1000 потребителей услуг (заявителей)   | -    |

|           |   |   |         |
|-----------|---|---|---------|
|           | Количество опросов, проведенных посредством системы автоинформирования  | Количество респондентов, участвующих в опросах, которые были проведены ТСО за прошедший расчетный период регулирования посредством системы автоинформирования для получения информации о качестве обслуживания, деленное на 1000 потребителей услуг (заявителей). Расчет производится при наличии в ТСО Системы автоинформирования (голосовая, СМС и др.) | -       |
|           | Общее количество потребителей услуг   |   | 155724  |
| Рос. 4.1. | Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт.                | количество правомерных жалоб, поступивших за прошедший расчетный период регулирования в ТСО от потребителей электроэнергии льготных категорий по передаче электроэнергии с указанием на ненадлежащее качество оказываемых услуг, выразившееся в несоблюдении требований действующего законодательства или неисполнения обязанностей по договору;          |         |
|           | количество потребителей электроэнергии  | количество потребителей электрической энергии ТСО, в 1000 ед.;  | 155,724 |
| Рос. 5.1. | Суммарная продолжительность времени возмещения ущерба по правомерным жалобам, по которым в отчетном периоде произошло возмещение ущерба, мес. | Средняя арифметическая продолжительность принятия ТСО мер по возмещению потребителю услуг убытков. При расчете средней продолжительности учитываются правомерные жалобы, поступившие от потребителей электрической энергии или переданные сбытовой организацией, с требованием компенсации причиненных  | 0,3     |
|           | Общее количество правомерных жалоб, по которым в отчетном периоде произошло возмещение ущерба, шт.  | электрической энергии и переданные сбытовой организацией, с требованием компенсации причиненных   | 1       |
| Рос. 5.2. | Количество потребителей, получивших возмещение убытков в отчетном периоде, шт.  | Количество потребителей услуг, получивших возмещение убытков в расчетном периоде регулирования, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств;  | 1       |
|           | Количество потребителей, по которым было принято решение о возмещении ущерба, шт.   | Количество потребителей, в пользу которых в расчетном периоде регулирования было вынесено судебное решение или возмещение было произведено в расчетном периоде регулирования во внесудебном порядке.  | 1       |