

Таблица 3. – 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 "Оренбургкоммуэлектросеть"
			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.а	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: - жалобы (претензии), в том числе неправомерные жалобы; -запросы справочной информации/консультации; -заявки на оказание основных услуг; -отзывы потребителей (заявителей) о деятельности организации; -предложения от потребителей (заявителей) по улучшению качества обслуживания потребителей, шт.; -прочие.	2840

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 заявителем 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. 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. 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	29
	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	11

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	34
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	1
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»	0
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: – качество электрической энергии; – приборы учета электрической энергии (если приборы учета находятся в собственности или обслуживаются ТСО); – материальный ущерб, возникший в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств ТСО; – противоправные действия (бездействия) сотрудников ТСО; – обслуживание в центрах обслуживания потребителей (заявителей), контакт-центре, пунктах приема потребителей и др.; – прочие вопросы в рамках ответственности ТСО. При расчете данного параметра не рассматриваются оперативные жалобы на отключения (аварийные) электрической энергии, так как перерывы (нарушения) электроснабжения учитываются при расчете показателя уровня надёжности оказываемых услуг.	76
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;	320
	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	29
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 контролирурующий орган исполнительной власти, шт.	Количество жалоб потребителей услуг (заявителей) на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирурующий орган исполнительной власти. К жалобам потребителей услуг (заявителей) на ненадлежащее качество услуг относятся жалобы по основным услугам: по передаче электрической энергии.	1
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: оптимизация процедуры обслуживания; организация дополнительных инфраструктурных элементов очного обслуживания; создание и модернизация контакт (call)-центров; организация и расширение функционала интерактивного канала взаимодействия; автоматизация бизнес-процессов по обслуживанию потребителей (заявителей); повышение комфорта и удобства обстановки очного обслуживания, в том числе оснащение ЦОК; повышение качества работы персонала посредством обучающих семинаров, тренингов и т.д.; изменение организационно-штатной структуры с учетом интересов потребителей (заявителей); 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.	10
	Количество заявлений (за исключением ТП и передачи э/э) поступивших и исполненных в отчетном периоде, шт	В данном параметре учитываются заявки на оказание услуг (за исключением заявок на технологическое присоединение и заявок на заключение договоров оказания услуг по передаче электрической энергии) и правомерные жалобы, поступившие в ТСО за прошедший расчетный период регулирования. Расчет производится в днях	2520
	Количество правомерных жалоб, поступивших и исполненных в отчетном периоде, шт		29
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	0
	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)	0
	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.)	0
	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 убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, по факту проверки которых была подтверждена в расчетном периоде регулирования ответственность ТСО во внесудебном порядке или установлена в судебном порядке за отклонение параметров электрической энергии от установленных, в результате чего потребитель понес убытки.	0,3
	Общее количество правомерных жалоб ,по которым в отчетном периоде произошло возмещение ущерба, шт.	Продолжительность рассчитывается с даты поступления (регистрации) жалобы в ТСО от потребителя (или сбытовой организации) до даты получения потребителем (или сбытовой организацией) возмещения убытков. Датой получения потребителем (или сбытовой организацией) возмещения убытков считается дата перечисления ТСО суммы возмещения на расчетный счет потребителя или его представителя (сбытовой организации)	42
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;	42
	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.	42