ФОРМЫ,

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ

НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи

электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за

2013 год

(Образец)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Обосновывающие  данные для  расчета <1> | Продолжительность  прекращения,  час. | Количество точек присоединения  потребителей услуг  к электрической сети  электросетевой организации, шт. |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 |  | 0 | 0 |
| 2 |  | 0 | 0 |
| 3 |  | 0 | 0 |
| 4 |  | 0 | 0 |
| 5 |  | 0 | 0 |
| 6 |  | 0 | 0 |
| 7 |  | 0 | 0 |
| 8 |  | 0 | 0 |
| 9 |  | 0 | 0 |
| 10 |  | 0 | 0 |
| 11 |  | 0 | 0 |
| 12 |  | 0 | 0 |

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений

передачи электрической энергии

\_\_\_\_\_\_ФКУ ИК-3 УФСИН России по Курской области \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование электросетевой организации

|  |  |
| --- | --- |
| Максимальное за расчетный период 2013 г. число точек присоединения (Nтп) = 0 | Максимальное значение по гр.3 формы 1.1 |
| Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической 3нергии , час (Тпр.)=0 | Сумма по гр.2 формы 1.1 |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии  (Пл)=0 |  |

Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг определяется по формуле:

Пп=Тпр/Nтп,

0 = 0/0

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.

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

ФКУ ИК-3 УФСИН России пр Курской области

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Мероприятия,  Направленные на улучшение | Описание  (обоснование) | Значение показателя. годы | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Показатель средней продолжительности  Прекращений передачи электрической энергии  (Пп) |  |  |  |  |  |  |  |
| Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Ппр.) |  |  |  |  |  |  |  |
| Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями(Птсо) |  |  |  |  |  |  |  |

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.

ФОРМЫ,

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ

КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ СЕТЕВЫМИ

ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Форма 2.1 -- **Расчет фактического значения индикатора информативности за 2013 год ФКУ ИК-3 УФСИН России по Курской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Лараметр (критерий), характеризующий индикатор | Значение | | Ф / П x  100, % | Зависимость | Оценочный балл |
| факти- ческое (Ф) | плано- вое  (П) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Возможность личного  приема заявителей и  потребителей услуг  уполномоченными должностными лицами территориальной  сетевой организации - всего | -- | -- | -- | -- | **2** |
| 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 | 0 | 0 | 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. | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
| в том числе: |  |  |  |  |  |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений  заявителей и потребителей  услуг, шт. | 0 | 0 | 100 | - | 2 |
| б) наличие положения о  деятельности структурного  подразделения по работе с  заявителями и потребителями  услуг  (наличие - 1, отсутствие -  0), шт. | 0 | 0 | 100 | -      - | 2 |
| в) должностные инструкции  сотрудников, обслуживающих  заявителей и потребителей  услуг, шт. | 0 | 0 | 100 | - | 2 |
| г) утвержденные  территориальной сетевой  организацией в установленном порядке формы отчетности о  работе с заявителями и  потребителями услуг, шт. | 0 | 0 | 100 | - | - |
|  |  |  |  |  |  |
| 2. Наличие телефонной связи  для обращений потребителей  услуг к уполномоченным  должностным лицам  территориальной сетевой  организации | - | - | - | - | **2** |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 2.1. Наличие единого  телефонного номера для  приема обращений  потребителей услуг (наличие  - 1, отсутствие - 0) | **0** | **0** | **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  автоинформирования  потребителей услуг по  телефону, предназначенной  для доведения до них типовой информации (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) | **0** | **0** | **100** | **прямая** | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 | - | - | - | - | 2 |
| 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 | 0 | 100 | обратная | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. Степень полноты,  актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о  деятельности территориальной сетевой организации - всего | - | - | - | - | 2 |
| 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 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 100 | обратная          обратная | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 7. Итого по индикатору  информативности | - | - | - | - | 2 |

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.

**Форма 2.2 - Расчет фактического значения индикатора исполнительности за 2013 год**

**ФКУ ИК-3 УФСИН России по Курской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра  (показателя),  характеризующего индикатор | Значение | | Ф / П x  100, % | Зависимость | Оценочный балл |
| факти- ческое (Ф) | плано- вое  (П) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг  ( заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой организации - всего | - | - | - | - | **2** |
| в том числе, по критериям: |  |  |  |  |  |
| * 1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней | 0 | 0 | 100 | обратная | 2 |
| 1.2. Среднее время на выполнение относящейся к - к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения , дней | 0 | 0 | 100 | обратная | 2 |
| : |  |  |  |  |  |
| 2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями - всего: | 0 | 0 | 100 |  | **0,5** |
| в том числе, по критериям: |  |  |  |  |  |
| 2.1 Среднее время, затраченное территориальной сетевой организации на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю0, дней | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,5 |
| 2.2среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг: | - | - | - | - | 0,5 |
| а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей. и юридических лиц – субъектов малого и среднего бизнеса, дней | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,5 |
| б)для остальных потребителей услуг, дней | 0 | 9 | 100 | обратная | 0,5 |
| 2.3 Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителям услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных ТСО договоров с потребителями услуг (заявителей) , кроме физических лиц | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,5 |
|  |  |  |  |  |  |
| 3 Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства РФ по критерию | - | - | - | - | 0,2 |
| в том числе, по критерию: |  |  |  |  |  |
| 3.1 Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений ТСО требований антимонопольного законодательства РФ, в том числе, по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам ТСО, а также по порядку оказанияю этих услуг , в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,2 |
| 4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства РФ  о государственном регулировании цен (тарифов) по критерию | 0 | 0 | 100 | - | **0,,2** |
| 4.1 Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений ТСО требований в части государственного регулирования цен (тарифов), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение | 0 | 0 | 100 | обратная | 0.2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 5.Соблюдение требований нормативных правовых актов РФ по поддержанию качества электрической энергии , по критерию | - | - | - | - | 0,5 |
| 5.1 количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии , в процентах от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100 | прямая | 0,5 |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации | - | - | - | - | 0,5 |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 6.1 наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие – 1, отсутствие – 0) | 0 | 0 | 100 | прямая | 0,5 |
| 6.2количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации , в процентах от общего количества поступивших обращений , кроме физических лиц | 0 | 0 | 100 | прямая | 0,5 |
| 7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей) . по критерию | - | - | - | - | 0,2 |
| 7.1 Количество обращений потребителей услуг 9заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг 9заявителей) , в процентах от общего количества поступивших обращений |  |  |  | обратная | 0,2 |
| 8. Итого по индикатору исполнительности |  |  |  |  | 0,5857 |
|  | | | | | |

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.

**Форма 2.3 - Расчет фактического значения индикатора результативности обратной связи за 2013 год ФКУ ИК-3 УФСИН России по Курской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра  (показателя),  характеризующего индикатор | Значение | | Ф / П x  100, % | Зависимость | Оценочный балл |
| факти- ческое (Ф) | плано- вое  (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) | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 2. Степень удовлетворения  обращений потребителей  услуг | - | - | - | - | 2 |
| 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 принятых  мер по результатам  рассмотрения обращений  потребителей услуг с  указанием на ненадлежащее  качество услуг по передаче  электрической энергии и  обслуживание, процентов  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,  процентов 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  процентов 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 | 0 | 0 | 100 | прямая | 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 | - | - | - | - | 2 |
| 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: |  |  |  | прямая | 2 |
| а) письменных опросов, шт.  на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 100 | прямая - | 2 |
| б) электронной связи через  сеть Интернет, шт. на 1000  потребителей услуг | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
| в) системы  автоинформирования, шт. на  1000 потребителей услуг ) <\*> |  |  |  | прямая  - |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4. Индивидуальность подхода  к потребителям услуг  льготных категорий, по  критерию | - | - | - | - обратная | 2 |
| 4.1. Количество обращений  потребителей услуг льготных  категорий с указанием на  неудовлетворительность  качества их обслуживания,  шт. на 1000 потребителей  услуг | 0 | 0 | 100 |  | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 5. Оперативность возмещения  убытков потребителям услуг  при несоблюдении  территориальной сетевой  организацией обязательств,  предусмотренных  нормативными правовыми  актами и договорами | - | - | -       - | -       - | 2 |
| 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, процентов | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. Итого по индикатору  результативность обратной  связи | -- | - | - | - | 2 |

Главный\_инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_Должность Ф.И.О.

**Значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (Птсо) за 2013 год** определяется в баллах по формуле:

Птсо = А\*Ии + Б\* Ис + В\*Р

где Ии, Ис, Рс – значения индикаторов качества соответственно информативности, исполнительности, результативности обратной связи;

А,Б,В – весовые коэффициенты соответствующих индикаторов качества, для которых установлены следующие зеачения: А=0,1; Б=0,7; В=0,2

**Птсо = 0,1\*2 + 0,7\*0,5857 + 0,2\*2 = 1,00999 – фактический показатель уровня качества ТСО за 2013 год**

Форма 2.1 --  **Расчет значения индикатора информативности (планового) на долгосрочный период регулирования, начиная с 2015 года**

**ФКУ ИК-3 УФСИН России по Курской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Лараметр (критерий), характеризующий индикатор | Значение | | Ф / П x  100, % | Зависимость | Оценочный балл |
| факти- ческое (Ф) | плано- вое  (П) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Возможность личного  приема заявителей и  потребителей услуг  уполномоченными должностными лицами территориальной  сетевой организации - всего | -- | -- | -- | -- | **2** |
| 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 | 0 | 0 | 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. | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
| в том числе: |  |  |  |  |  |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений  заявителей и потребителей  услуг, шт. | 0 | 0 | 100 | - | 2 |
| б) наличие положения о  деятельности структурного  подразделения по работе с  заявителями и потребителями  услуг  (наличие - 1, отсутствие -  0), шт. | 0 | 0 | 100 | -      - | 2 |
| в) должностные инструкции  сотрудников, обслуживающих  заявителей и потребителей  услуг, шт. | 0 | 0 | 100 | - | 2 |
| г) утвержденные  территориальной сетевой  организацией в установленном порядке формы отчетности о  работе с заявителями и  потребителями услуг, шт. | 0 | 0 | 100 | - | - |
|  |  |  |  |  |  |
| 2. Наличие телефонной связи  для обращений потребителей  услуг к уполномоченным  должностным лицам  территориальной сетевой  организации | - | - | - | - | **2** |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 2.1. Наличие единого  телефонного номера для  приема обращений  потребителей услуг (наличие  - 1, отсутствие - 0) | **0** | **0** | **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  автоинформирования  потребителей услуг по  телефону, предназначенной  для доведения до них типовой информации (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) | **0** | **0** | **100** | **прямая** | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 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 | - | - | - | - | 2 |
| 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 | 0 | 100 | обратная | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. Степень полноты,  актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о  деятельности территориальной сетевой организации - всего | - | - | - | - | 2 |
| 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 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 100 | обратная          обратная | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 7. Итого по индикатору  информативности | - | - | - | - | 2 |

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.

**Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности (планового) на долгосрочный период регулирования, начиная с 2015 года**

**ФКУ ИК-3 УФСИН России по Курской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего | - | - | - | - | **0,5** |
| в том числе, по критериям: |  |  |  |  |  |
| * 1. Среднее время ,затраченное территориальной сетевой организацией   на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю  услуг (заявителю), дней | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,5 |
| 1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг: | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,5 |
| а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц-субэектов малого и среднего предпринимательтва, дней | 0 | 0 | 100 |  | 0,5 |
| б) для остальных потребителей услуг – дней | 0 | 0 | 100 |  | 0,5 |
| 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 услу (заявителями), кроме физических лиц | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,5 |
| 2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по  поддержанию качества электрической энергии по критерию: | 0 | 0 | 100 |  | **0,5** |
| 2.1 Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии..процентов 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 | 0 | 0 | 100 |  | **0,,5** |
| 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) |  |  |  | прямая |  |
| 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 |  |  |  | обратная |  |
| 4. Соблюдение требований  нормативных правовых актов  по защите персональных  данных потребителей услуг  (заявителей), по критерию | 0 | 0 | 100 | обратная | **0,2** |
| 4.1. Количество обращений  потребителей услуг  (заявителей) с указанием на  неправомерность  использования персональных  данных потребителей услуг  (заявителей),процентов  от общего количества  поступивших обращений | 0 | 0 | 100 | обратная | **0.2** |
| 5. Итого по индикатору исполнительности |  |  |  |  | 0,425 |

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.

**Форма 2.3 - Расчет фактического значения индикатора результативности обратной связи за 2013 год ФКУ ИК-3 УФСИН России по Курской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра  (показателя),  характеризующего индикатор | Значение | | Ф / П x  100, % | Зависимость | Оценочный балл |
| факти- ческое (Ф) | плано- вое  (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) | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 2. Степень удовлетворения  обращений потребителей  услуг | - | - | - | - | 2 |
| 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 принятых  мер по результатам  рассмотрения обращений  потребителей услуг с  указанием на ненадлежащее  качество услуг по передаче  электрической энергии и  обслуживание, процентов  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,  процентов 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  процентов 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 | 0 | 0 | 100 | прямая | 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 | - | - | - | - | 2 |
| 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: |  |  |  | прямая | 2 |
| а) письменных опросов, шт.  на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 100 | прямая - | 2 |
| б) электронной связи через  сеть Интернет, шт. на 1000  потребителей услуг | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
| в) системы  автоинформирования, шт. на  1000 потребителей услуг ) <\*> |  |  |  | прямая  - |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 4. Индивидуальность подхода  к потребителям услуг  льготных категорий, по  критерию | - | - | - | обратная | 2 |
| 4.1. Количество обращений  потребителей услуг льготных  категорий с указанием на  неудовлетворительность  качества их обслуживания,  шт. на 1000 потребителей  услуг | 0 | 0 | 100 |  | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 5. Оперативность возмещения  убытков потребителям услуг  при несоблюдении  территориальной сетевой  организацией обязательств,  предусмотренных  нормативными правовыми  актами и договорами | - | - | -       - | -       - | 2 |
| 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, процентов | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. Итого по индикатору  результативность обратной  связи | -- | - | - | - | 2 |

Главный\_инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_Должность Ф.И.О.

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых

организаций по плановым значениям параметров (критериев),

характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода

регулирования [<\*>](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=104376;fld=134;dst=100305)

\_\_\_ФКУ\_ИК-3 УФСИН\_России по Курской области \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование территориальной сетевой организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Значение показателя, годы | | | | |
| Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| **Ии** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1.2 а) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1.2 б) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1.2 в) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1.2 г) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6.2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **Ис** | 0,425 | 0,425 | 0,425 | 0,425 | 0,425 |
| 1.1 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 1.2 а) | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 1.2 б) | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 1.3 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 2.1 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 3.1 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |
| 3.2 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |
| 4.1 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| **Рс** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3.2 а) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3.2 б) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3.2 в) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5.2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Предлагаемое плановое значение показателя уровня качеств обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 | 0,9 |
| Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемыхуслуг услуг ,Коб | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (Птсо) за 2013 год** определяется в баллах по формуле:

Птсо = А\*Ии + Б\* Ис + В\*Р

где Ии, Ис, Рс – значения индикаторов качества соответственно информативности, исполнительности, результативности обратной связи;

А,Б,В – весовые коэффициенты соответствующих индикаторов качества, для которых установлены следующие зеачения:А=0,1;Б=0,7; В=0,2

**Птсо = 0,1\*2 + 0,7\*0,425 + 0,2\*2 = 0,9 – фактический показатель уровня качества ТСО на долгосрочный период, начиная с 2015 года**

**Форма 3.1 – Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сетям в период 2013г.**

|  |  |
| --- | --- |
| ПОКАЗАТЕЛЬ | Число, шт. |
| 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 заявителей к сети. шт.(Nзаяв.тпр.) | 0 |
| 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, шт. Nзаяв.нстпр.) | 0 |
| **Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (Пзаяв.тпр)** | 0 |

Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (Пзаяв.тпр)определяется по формуле:

**Пзаяв.тпр = Nзаяв.тпр/max(1,Nзаяв.тпр - Nзаявнс.тпр)**

**0 = 0/(1,0 – 0**)

**Форма 3.2 – Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в период 2013г**.

|  |  |
| --- | --- |
| ПОКАЗАТЕЛЬ | Число, шт. |
| 1 | 2 |
| Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологического присоединения, шт.(Nед.тпр.) | 0 |
| Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологического присоединения, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединенияшт.(Nеднс.тпр.) | 0 |
| Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединение заявителей к сети (Пис.тпр) | 0 |

Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (Пзаяв.тпр)определяется по формуле:

Пис.тпр = Nед.тпр/max(1,Nед.тпр – Nед.нстпр)

0 = 0/(1,0 – 0)

Форма 3.3 – Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2013г.

|  |  |
| --- | --- |
| ПОКАЗАТЕЛЬ | Число, шт. |
| 1 | 2 |
| 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 , шт.(Nн.тпр.) | 0 |
| Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. (Nочз.тпр.) | 0 |
| Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организацииисполнения договоров об осуществлении технологического присоединение заявителей к сети (Пнпа.тпр) | 0 |

Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации (Пипа.тпр) определяется по формуле:

Пнпа.тпр = Nочз.тпр/max(1,Nочз.тпр – Nн.тпр)

0 = 0/(1,0 – 0)

┌─────────────────────────────────────┬───────────────────────────────────┐

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.

ФОРМА,

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ

УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых

услуг электросетевой организации за 2013 год

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПОКАЗАТЕЛЬ** | **№ ФОРМУЛЫ МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ** | **ЗНАЧЕНИЕ** |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп) | 1 | 0 |
| Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, Птпр | 2.1 | 0 |
| Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, Птсо | 3.2 | 1,00999 |
| Плановое значение показателя Пп,Пппл | 4 | 0 |
| Плановое значение показателя Птпртпрпл,Ппл | 4 | 0 |
| Плановое значение показателя Птсотсо, Ппл | 4 | 0 |
| Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг ,Кнад | пп.5.1 методических указаний | 0 |
| Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг ,Ккач (организации по управлению единой национальной (общероссийской)электрической сетью) | пп.5.1 методических указаний | 0 |
| Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг ,Ккач1 (для территориальной сетевой организации) | пп.5.1 методических указаний | 0 |
| Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг ,Ккач2 (для территориальной сетевой организации) | пп.5.1 методических указаний | 0 |

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.

Форма 4.2 – Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПОКАЗАТЕЛЬ** | **№ ФОРМУЛЫ МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ** | **ЗНАЧЕНИЕ** |
|  | 1 |  |
| 1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа |  | Для территориальной сетевой организации:  альфа = 0.65 |
| 2. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета |  |  |
| 3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1 |  | Для территориальной сетевой организации:  бета1 = 0.25 |
| 4.Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2 |  | Для территориальной сетевой организации:  бета2 = 0.1 |
| 5.Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад | пп.5.1 | 0 |
| 6.Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Ккач | пп.5.1 | 0 |
| 7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Ккач1 | пп.5.1 | Для территориальной сетевой организации: |
| 8. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Ккач2 | пп.5.1 | Для территориальной сетевой организации: |
| 9.Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг ,Коб | пп.5.1 | 0 |

Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.О.Белин\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О.