Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности

за период 2016-2020 гг.

Открытое акционерное общество «Малышевское рудоуправление»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Параметр (критерий), характеризующий индикатор | Значение | | Ф / П x 100, % | Зависимость | Оценочный балл |
| фактическое (Ф) | плановое (П) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего | - | - | - | - |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений | 33,3 | 33,3 | 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. | 18 | 18 | 100 | прямая | 2 |
| в том числе: |  |  |  |  |  |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт. | 3 |  |  | - | - |
| б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт. | 1 |  |  | - | - |
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 4 |  |  | - | - |
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. | 10 |  |  | - | - |
| 2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации | - | - | - | - |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 0 | 0 | прямая | 0,75 |
| 2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 0 | 0 | прямая | 0,75 |
| 2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 0 | 0 | прямая | 0,75 |
| 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 | 0 | прямая | 0,2 |
| 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 | 0,2 |
| 5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию |  |  |  | обратная | 0,25 |
| 5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 |  | 0 |
| 6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего | - | - | - | - |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | обратная | 0,25 |
| 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, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | обратная | 0,25 |
| 7. Итого по индикатору информативности | - | - | - | - | 1,23 |

Главный энергетик К.М. Бодовский

Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

Открытое акционерное общество «Малышевское рудоуправление»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор | Значение | | Ф / П x 100, % | Зависимость | Оценочный балл |
| фактическое (Ф) | плановое (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 | - | - | - | - |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней | 2 | 2 | 100 | обратная | 0,5 |
| 1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней | 2 | 2 | 100 | обратная | 0,5 |
| 2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего | - | - | - | - |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней | 2 | 2 | 100 | обратная | 0,5 |
| 2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг: | - | - |  | обратная |  |
| а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней | 1 | 1 | 100 | - | - |
| б) для остальных потребителей услуг, дней | 0 | 0 | 0 | - | - |
| 2.3. 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 (заявителями), кроме физических лиц | 0 | 0 | 0 | обратная | 0,25 |
| 3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию |  |  |  | обратная |  |
| 3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение | 0 | 0 | 0 |  | 0 |
| 4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию | 0 | 0 | 0 | обратная | 0,25 |
| 4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение | 0 | 0 | 0 |  | 0 |
| 5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию |  |  |  |  |  |
| 5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | обратная | 0,25 |
| 6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации | - | - | - | - |  |
| 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) | 1 | 1 | 100 | прямая | 0,5 |
| 6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц | 0 | 0 | 0 | обратная | 0,25 |
| 7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию |  |  |  | обратная | 0 |
| 7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 |  | 0 |
| 8. Итого по индикатору исполнительности | - | - | - | - | 0,41 |

Главный энергетик К.М. Бодовский

Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности

обратной связи

Открытое акционерное общество «Малышевское рудоуправление»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Параметр (показатель), характеризующий индикатор | Значение | | Ф / П x 100, % | Зависимость | Оценочный балл |
| фактическое (Ф) | плановое (П) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0) | 1 | 1 | 100 | прямая | 2 |
| 2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг | - | - | - | - |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | обратная | 0,25 |
| 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 | 0 | прямая | 0,75 |
| 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 | 0 | обратная | - |
| 2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | обратная | 0,25 |
| 2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | прямая | 0,75 |
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт. | 3 | 3 | 100 | прямая | 0,5 |
| 3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего | - | - | - | - |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней | 2 | 2 | 100 | обратная | 0,2 |
| 3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством: | - | - |  | прямая | 0 |
| а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 | - | - |
| б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 | - | - |
| в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <1> |  |  |  | - | - |
| 4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию |  |  |  | обратная | 0,1 |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 |  | 0 |
| 5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами | - | - | - | - | 0 |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев | 0 | 0 | 0 | обратная | 0,25 |
| 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 | 0 | прямая | 0,75 |
| 6. Итого по индикатору результативность обратной связи | - | - | - | - | 1,21 |

Главный энергетик К.М. Бодовский

Форма 6.4 - Предложения территориальных сетевых

организаций по плановым значениям параметров (критериев),

характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный

период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

Открытое акционерное общество «Малышевское рудоуправление»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Значение показателя, годы: | | | | |
| Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <2> | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | 33,3 | 33,3 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| 1.2. а) | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1.2. б) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2. в) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 1.2. г) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 2.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1.2. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.1. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.2. а) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.2. б) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.1. |  |  |  |  |  |
| 1.2. |  |  |  |  |  |
| 2.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3.1. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3.2. а) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. б) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. в) |  |  |  |  |  |
| 4.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации | 1,96 | 0,673 | 0,673 | 0,673 | 0,673 |

Главный энергетик К.М. Бодовский

Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня

качества оказываемых услуг электросетевой организации

(для случаев установления плановые значения до 2013 года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | N формулы методических указаний | Значение |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | 1 | 3,27 |
| Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, | 6.1 | 0,909 |
| Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, | 6.2 | 0,673 |
| Плановое значение показателя , | 4, 4.1 | 2,452 |
| Плановое значение показателя , | 4, 4.1 | 0,681 |
| Плановое значение показателя , | 4, 4.1 | 0,504 |
| Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, | пп. 7.1 методических указаний | 0 |
| Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг,  (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью) | пп. 7.1 методических указаний |  |
| Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг,  (для территориальной сетевой организации) | пп. 7.1 методических указаний | 0 |

Форма 7.2 - Расчет обобщенного показателя

уровня надежности и качества оказываемых услуг

(для долгосрочных периодов регулирования,

начавшихся до 2014 года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | N формулы методических указаний | Значение |
| 1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа |  | Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью:  альфа = 0,75  Для территориальной сетевой организации:  альфа = 0,65 |
| 2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета |  | бета = 1 - альфа |
| 3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, | п. 7.1 | 0 |
| 4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, | п. 7.1 | 0 |
| 5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, | 7 | 0 |

Главный энергетик К.М. Бодовский