

**Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи
электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации
за 2013 год**

Обосновывающие данные для расчета ¹	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1	0	191
2	0	191
3	0	191
4	0	191
5	0	191
6	0	191
7	0	191
8	0	191
9	0	191
10	0	191
11	0	191
12	0	191

Начальник ЭМУ

А.В.Битиев



Должность

Ф.И.О.

Подпись

¹ В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц.

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений
передачи электрической энергии

ОАО "Мосводоканал"

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период <u>2013</u> г. число точек присоединения	191
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)	0

Начальник ЭМУ

А.В.Битиев

Должность

Ф.И.О.



Подпись

ОАО "Мосводоканал"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (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%	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	100%	-	-

1	2	3	4	5	6
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100%	-	-
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	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	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

1	2	3	4	5	6
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	0	0	100%	обратная	2
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	100%		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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100%	обратная	2

1	2	3	4	5	6
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	100%	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Начальник ЭМУ
Должность

А.В.Битиев
Ф.И.О.


Подпись

**Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)**

ОАО "Мосводоканал"

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (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	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю,	0	0	100%	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся 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	-	-	-	-	0,5
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	0	0	100%	обратная	0,5

1	2	3	4	5	6
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	100%	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	100%	-	-
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	100%	обратная	0,5
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	0	0	100%	обратная	0,2
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	100%		0,2

1	2	3	4	5	6
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	0	0	100%	обратная	0,2
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	100%		0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	1	1	100%		0,5
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100%	обратная	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)	1	1	100%	прямая	0,5

1	2	3	4	5	6
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	100%	обратная	0,5
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	100%	обратная	0,2
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	100%		0,2
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,586

Начальник ЭМУ

Должность

А.В.Битиев

Ф.И.О.



Подпись

**Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)**

ОАО "Мосводоканал"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (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	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов 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 обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100%	прямая	2

1	2	3	4	5	6
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	-
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирурующий орган исполнительной власти, 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, процентов 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	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	0	100%	обратная	2

1	2	3	4	5	6
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	100%	прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%	-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг ¹	0	0	100%	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	100%	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

1	2	3	4	5	6
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

Начальник ЭМУ

А.В.Битиев

Должность

Ф.И.О.

Подпись

¹ Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

**Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых
услуг электросетевой организации
(для случаев установления плановые значения до 2013 года)**

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($P_{\text{п}}$)	1	0
Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{\text{тпр}}$	6.1	-
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, $P_{\text{тсо}}$	6.2	1,0102
Плановое значение показателя $P_{\text{п}}, P_{\text{п}}^{\text{пл}}$	4, 4.1	0
Плановое значение показателя $P_{\text{тпртпр}}, P_{\text{тпр}}^{\text{пл}}$	4, 4.1	-
Плановое значение показателя $P_{\text{тсоотсо}}, P_{\text{тсо}}^{\text{пл}}$	4, 4.1	1,0102
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	пп. 7.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 7.1 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$ (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	№ 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, $K_{над}$	п. 7.1	0
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	п. 7.1	-
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	7	0

Начальник ЭМУ

А.В.Битиев

Должность

Ф.И.О.



Подпись