

Расчет значения индикатора информативности
ОАО "ВВЭК"

№ п.п.	Исходные данные для расчета	2014 год	
		Факт	План
3	4	3	4
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	3,0000	3,0000
1.1	Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг	4,0000	4,0000
1.1.1	Общее количество структурных подразделений в ТСО, шт.		
1.2	Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт., в том числе:	2,0000	2,0000
1.2.1	а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1
1.2.2	б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие 0), шт.	10,0000	7,0000
1.2.3	в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3,0000	3,0000
1.2.4	г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.		
2	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:	1	1
2.1	Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0
2.2	Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	1
2.3	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1
3	Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1
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)		
5	Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	6,0000	10,0000
5.1	Количество обращений в ТСО потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций, шт.	139,0000	150,0000
5.1.1	Общее количество обращений в ТСО от потребителей услуг, шт.		
6	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе:	15,0000	17,0000
6.1	Количество обращений потребителей услуг за консультациями в ТСО по вопросам деятельности ТСО, шт.	139,0000	150,0000
6.1.1	Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт.	0,0000	0,0000
6.2	Количество жалоб потребителей услуг на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 № 24, шт.	139,0000	150,0000
6.2.1	Общее количество обращений потребителей услуг в ТСО, шт.		

Расчет значения индикатора информативности
ОАО "ВВЭК"

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	2014 год				
		Значение факт (Ф)	Значение план (П)	Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего, в том числе, по критериям:					1,5000
1.1	Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений, %	75,0000	75,0000	100,0000	прямая	2,0000
1.2	Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт. в том числе:	16,0000	13,0000	123,0769	прямая	1,0000
1.2.1	а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	2,0000	2,0000	100,0000		
1.2.2	б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000		
1.2.3	в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	10,0000	7,0000	142,8571		
1.2.4	г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	3,0000	3,0000	100,0000		
2	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:					2,3333
2.1	Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
2.2	Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
2.3	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0,0000	1,0000	0,0000	прямая	3,0000
3	Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
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)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
5	Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	4,3165	6,6667	64,7482	обратная	1,0000
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, %	4,3165	6,6667	64,7482	обратная	1,0000
6	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе по критериям:					2,0000
6.1	Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений, %	10,7914	11,3333	95,2179	обратная	2,0000
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, %	0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
7	Итого по индикатору информативности (Ип)					1,8056

М.П.

Должность руководителя, подпись

Делюкин Е.И.

Фамилия, имя, отчество

Главный специалист

Должность исполнителя, подпись

Горская Л.В.

Фамилия, имя, отчество

Телефон: 8 (831) 243-01-97, e-mail: Iterael@itera.ru

контакт. тел. с кодом города, контакт. E-mail



Расчет значения индикатора исполнительности
ОАО "ВЭЭК"

№ п.п.	Исходные данные для расчета	2014 год	
		Факт	План
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	8,000	10,000
1.2	Среднее время на выполнение относящегося к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	120,000	120,000
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	8,000	10,000
2.2	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:		
2.2.1	Для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	20,000	20,000
2.2.2	Для остальных потребителей услуг, дней	25,000	30,000
2.3	Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителями услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, шт.	7,000	5,000
2.3.1	Общее количество заключенных ТСО договоров на услуги по передаче электрической энергии с потребителями услуг, кроме физических лиц, шт. (см. приложение 7.3)	91,000	100,000
3	Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства РФ, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, шт.	2,000	0,000
3.1.1	Общее количество поступивших заявок на технологическое присоединение, шт.	139,000	150,000
4	Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), шт.	0,000	0,000
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, шт.	0,000	0,000
5.1.1	Общее количество обращений, поступивших в ТСО от потребителей услуг, шт.	139,000	150,000
6	Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1
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, шт.	0,000	0,000
7	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), шт.	0,000	0,000

Расчет значения индикатора исполнительности
ОАО "ВЭЭК"

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	2014 год				Оценочный балл
		Значение фактическое (Ф)	Значение плановое (П)	Ф/П*100 %	Зависимость	
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:					1,500
1.1	Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	8,000	10,000	80,000	обратная	1,000
1.2	Среднее время на выполнение относящегося к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	120,000	120,000	100,000	обратная	2,000
2	Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего. В том числе по критериям:					0,500
2.1	Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	8,000	10,000	80,000	обратная	0,250
2.2	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:					0,500
2.2.1	Для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	20,000	20,000	100,000	обратная	0,500
2.2.2	Для остальных потребителей услуг, дней	25,000	30,000	83,3333	обратная	0,500
2.3	Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителями услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	7,000	5,000	140,000	обратная	0,750
3	Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию:					0,200
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, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	2,000	0,000	120,000	обратная	0,200
4	Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию:					0,200
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), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,000	0,000	100,000	обратная	0,200
5	Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию:					0,500
5.1	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,000	0,000	100,000	обратная	0,500
6	Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации. В том числе по критерию:					0,500
6.1	Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,000	1,000	100,000	обратная	0,500
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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0,000	0,000	100,000	обратная	0,500
7	Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию:					0,200
7.1	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0,000	0,000	100,000	обратная	0,200
8	Итого по индикатору исполнительности (АС)					0,5140

М.П.

Делюкин Е.М.

Должность руководителя, подпись
Главный специалист
 Телефон: 8 (831) 243-01-97, e-mail: ltera@ltera.ru
 Контакт: тел. с кодом города, контакт: E-mail

Фамилия, имя, отчество
Горская Г.В.
 Фамилия, имя, отчество



Расчет значения индикатора результативности обратной связи
ОАО "ВВЭЖ"

№ п.п.	Исходные данные для расчета	2014 год	
		Факт	План
1	Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1
2	Степень удовлетворения обращений потребителей услуг		
2.1	Количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт. Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт.	3,0000 139,0000	5,0000 150,0000
2.2	Количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения, шт.	3,0000	5,0000
2.2.1	Общее количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт.	3,0000	5,0000
2.3	Количество повторных жалоб от потребителей 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, шт.	0,0000	0,0000
2.4	Количество жалоб потребителей услуг на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, шт.	0,0000	0,0000
2.5	Количество поступивших отзывов и предложений по вопросам деятельности ТСО, шт.	2,0000	5,0000
2.6	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1,0000	1,0000
3	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,		
3.1	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	14,0000	14,0000
3.2	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством, в том числе:		
3.2.1	а) Письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000	0,0000
3.2.2	б) Электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,1000	0,1000
3.2.3	в) Системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000	0,0000
4	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию		
4.1	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000	0,0000
5	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами		
5.1	Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1,0000	1,0000
5.2	Количество потребителей услуг, получивших возмещение убытков в расчетном периоде регулирования, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, шт.	0,0000	0,0000
5.2.1	Общее количество потребителей, в пользу которых в расчетном периоде регулирования были вынесены судебные решения о возмещении убытков или возмещение убытков было произведено во внесудебном порядке, шт.	0,0000	0,0000

2014 год	
Факт	План
1	1
3,0000	5,0000
139,0000	150,0000
3,0000	5,0000
3,0000	5,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
2,0000	5,0000
1,0000	1,0000
14,0000	14,0000
0,0000	0,0000
0,1000	0,1000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
1,0000	1,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000

Расчет значения индикатора результативности обратной связи
ОАО "ВВЭЖ"

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	2014 год			
		Значение факт (Ф)	Значение план (П)	Ф/П*100 %	Зависимость
1	Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000	1,0000	100,0000	прямая
2	Степень удовлетворения обращений потребителей услуг				2,0000
2.1	Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	2,1583	3,3333	64,7482	обратная
2.2	Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	100,0000	100,0000	100,0000	прямая
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, которые остались неудовлетворенными принятыми мерами по первичным жалобам на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0,0000	0,0000	100,0000	обратная
2.4	Количество жалоб потребителей услуг на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0,0000	0,0000	100,0000	обратная
2.5	Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	1,4388	3,3333	43,1655	прямая
2.6	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1,0000	1,0000	100,0000	прямая
3	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего, в том числе по критериям:				2,0000
3.1	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	14,0000	14,0000	100,0000	обратная
3.2	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:				2,0000
3.2.1	а) Письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000	0,0000	100,0000	прямая
3.2.2	б) Электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,1000	0,1000	100,0000	прямая
3.2.3	в) Системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000	0,0000	100,0000	прямая
4	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				2,0000
4.1	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000	0,0000	100,0000	обратная
5	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами				2,0000
5.1	Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1,0000	1,0000	100,0000	обратная
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, %	0,0000	0,0000	100,0000	прямая
6	Итого по индикатору результативности обратной связи (РС)				2,0000

2014 год		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
Значение факт (Ф)	Значение план (П)			
1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
				2,0000
2,1583	3,3333	64,7482	обратная	1,0000
100,0000	100,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
1,4388	3,3333	43,1655	прямая	3,0000
1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
14,0000	14,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,1000	0,1000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
1,0000	1,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
				2,0000

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

М.П.

Делюкин Е.И.
Фамилия, имя, отчество

Должность руководителя, подпись

Горская Л.В.
Фамилия, имя, отчество

Главный специалист

Должность исполнителя, подпись

Телефон: 8 (831) 243-01-97, e-mail: lterae@ltera.ru

контакт. тел. с кодом города, контакт. E-mail