

Форма отчета о фактических значениях параметров показателя качества оказываемых услуг  
за 2014 год

ГУП "ОКЭС"

(наименование территориальной сетевой организации)

| Наименование показателя                                                                                                                                                                                                                                                 | Значение показателя на: |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2014 план<br>(год)      | 2014факт<br>(год) |
| Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **                                                                                                                                                                           |                         |                   |
| И <sub>н</sub>                                                                                                                                                                                                                                                          | 2                       | 1,6667            |
| 1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений                                                                                                            | 35                      | 35                |
| 1.2. а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.                                                                                                                                                                         | 2                       | 5                 |
| 1.2. б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие – 1, отсутствие – 0), шт.                                                                                                                    | 1                       | 1                 |
| 1.2. в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.                                                                                                                                                                          | 6                       | 11                |
| 1.2. г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.                                                                                                                    | 3                       | 7                 |
| 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)                                                                                                           | 0,00                    | 0                 |
| 2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие – 1, отсутствие – 0)                                                                                                           | 0                       | 0                 |
| 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)                                    | 1                       | 1                 |
| 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                   | 14,55                   | 0                 |
| 6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений                                                                        | 22,32                   | 10                |
| 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                 |
| И <sub>с</sub>                                                                                                                                                                                                                                                          | 0,425                   | 0,4042            |
| 1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителя, дней                                                                                                                                         | 29,11                   | 30                |
| 1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней                                                                                          | 29,11                   | 26                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней                                                                                                                              | 33,96  | 28     |
| 2.2. а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней                                                                                                                                                                         | 2,91   | 0      |
| 2.2. б) для остальных потребителей услуг, дней                                                                                                                                                                                                                                                                         | 33,96  | 28     |
| 2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем 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                 | 1      | 1      |
| 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                  | 9,70   | 5,1    |
| 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      | 0      |
| P <sub>c</sub>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2      | 1,7667 |
| 1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие – 1, отсутствие – 0)                                                                                                                                     | 1      | 1      |
| 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                                                                                                                 | 33,96  | 20     |
| 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                                                                              | 22,66  | 20     |
| 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, в процентах от общего количества поступивших обращений                   | 4,85   | 0      |
| 2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений                                            | 9,70   | 0,1    |
| 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      |
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.                                                                                                                                                                            | 0      | 2      |
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней                                                                                                                                                                                                                   | 36,87  | 31     |
| 3.2. а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг                                                                                                                                                                                                                                                             | 2,06   | 0      |
| 3.2. б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг                                                                                                                                                                                                                                          | 0      | 0      |
| 3.2. в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг                                                                                                                                                                                                                                                     | 0      | 0      |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг                                                                                                                                                         | 0,97   | 0      |
| 5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев                                                                                                                                                                           | 5,82   | 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, % | 99,93  | 88,8   |
| Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями                                                                                                                                                                                                                     | 0,8975 | 0,8029 |