**Отчетные данные ООО «РОСТЭКЭЛЕКТРОСЕТИ» по качеству оказываемых услуг, вкл. технологическое присоединение за 2014г.**

(выполнен с учетом форматов Приказа Минэнерго от 14.10.2013 № 718)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |   |
|  **Отчет по качеству оказываемых услуг (на основании форматов Приказа Минэнерго России от 14.10.2013 № 718)** |
|  |  |  |   |
| **ООО "РОСТЭКЭЛЕКТРОСЕТИ"** |
|  |  |  |   |
| Наименование показателя | Значение показателя на: |
|   | 2014г. (факт) | 2014г. (план) |
| **Ин** |   | **1,722** | **2** |
| 1.1. | Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений | - | - |
| 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 |
|   | в том числе: | 30 | 30 |
|   | а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт. | 7 | 7 |
|   | б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг(наличие - 1, отсутствие - 0), шт. | 0 | 0 |
|   | в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 1 | 1 |
|   | г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. | 1 | 1 |
| 2 | Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, | 2 | 2 |
|   | в том числе по критериям: | 3 | 3 |
| 2.1. | Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0) | - | - |
| 2.2. | Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 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) | 0 | 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) | 0 | 0 |
| 5 | Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию | 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 | 1 | 1 |
| 6 | Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, | 10 | 15 |
|   | в том числе по критериям: | 10 | 15 |
| 6.1. | Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений | - | - |
| 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\_с** |   | **0,489** | **0,871** |
| 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: | 0 | 0 |
| 1.1 | Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней | 5 | 5 |
| 1.2 | Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней | 14 | 14 |
| 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 | 5 | 5 |
| 2.2 | Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг: | - | - |
|   | а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней | 5 | 5 |
|   | б) для остальных потребителей услуг, дней | 5 | 5 |
| 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 | 0 | 0 |
| 3 | Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию | - | - |
| 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 | 0 | 0 |
| 4 | Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию | - | - |
| 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 |
| 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, в процентах от общего количества поступивших обращений | 2 | 3 |
| 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 |
| 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 | 7 | 10 |
| 7 | Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию | - | - |
| 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 | 0 |
| **Р\_с** |   | **1,767** | **2** |
| 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. | 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 |
| 2.2. | Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений | 2 | 3 |
| 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 | 6 | 7 |
| 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 | 0 | 0 |
| 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. | 10 | 12 |
| 3 | Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего, | 4 | 5 |
|   | в том числе по критериям: | - | - |
| 3.1. | Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней | 0 | 0 |
| 3.2. | Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством: | 3 | 3 |
| 3.2. а) | а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг | 0,001 | 0,07 |
| 3.2. б) | б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0,02 |
| 3.2. в) | в)\* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг | 0,001 | 0,05 |
| 4 | Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию | 0 | 0 |
| 4.1. | Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0,01 |
| 5 | Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами | 0 | 0,01 |
|   | в том числе по критериям: | - | - |
| 5.1. | Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев | 0 | 0 |
| 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 | 3 |
| **Итоговое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (0,1\*Ин + 0,7\*Ис + 0,2\*Рс)** | **0,868** | **1,210** |







