

**Форма 2.4 - Предложение ООО "Объединённые Энергосистемы" на 2015 год**

по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчётный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования 2015-2019 годов

**ООО "Объединённые Энергосистемы"**

(наименование территориальной сетевой организации)

1	Показатель	Значение показателя на 2015-2019 годы				
		2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
	2	3	4	5	6	7
<b>Ин</b>						
1.1.	Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	16,66	16,66	16,66	16,66	16,66
1.2. а)	регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	1	1	1
1.2. б)	наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	0	0	0
1.2. в)	должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	7	7	7	7	7
1.2. г)	утвержденные ТСО в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	0	0	0
2.1.	Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	1	1	1
2.2.	Наличие информационно- справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	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	0	0	0
3.	Наличие в сети Интернет сайта ТСО с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	1	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	1	1	1
5.1.	Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	15	15	15	15	15
6.1.	Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности ТСО, процентов от общего количества поступивших обращений	15	15	15	15	15
6.2.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с нормативными правовыми актами, процентов от общего количества поступивших обращений	15	15	15	15	15
<b>Ис</b>						
1.1.	Среднее время, затраченное ТСО на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	30	30	30	30	30
1.2.	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	30	30	30	30	30
а)	для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	30	30	30	30	30
б)	для остальных потребителей услуг, дней	30	30	30	30	30
1.3.	Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных ТСО договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0	0	0	0	0
2.1.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	15	15	15	15	15

3.1.	Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	1	1	1
3.2.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	15	15	15	15	15
4.1.	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	15	15	15	15	15
<b>Рс</b>						
1.	Наличие структурного подразделения ТСО по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	1	1	1
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	15	15	15	15	15
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	15	15	15	15	15
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	0	0
2.4.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых ТСО, поступивших в соответствующий контролирурующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	0	0
2.5.	Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности ТСО, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений	15	15	15	15	15
2.6.	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1	1	1	1	1
3.1.	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	10	10	10	10	10
3.2.	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:					
а)	письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002
б)	электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002
в)	* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	0	0
4.1.	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	0	0
5.1.	Средняя продолжительность времени на принятие ТСО мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1	1	1	1	1
5.2.	Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, %	15	15	15	15	15
	<b>Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО на 2015 год ((1,0102 + 1,644)/2) с последующим снижением на 1.50 процента в год</b>	<b>1,3271</b>	<b>1,3072</b>	<b>1,2876</b>	<b>1,2683</b>	<b>1,2493</b>

Генеральный директор

С.М. Каравайцев

(должность)

(подпись)

Исполнитель: Ефремов В.А.

Телефон:(495) 637-49-39, доб. 106.