

**Форма 2.4 - Фактические значения**  
**параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период**  
**регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования \***

**ООО "Объединенные Энергосистемы" за 2013 год**

(наименование территориальной сетевой организации)

№ п/п	Наименование показателя			
		Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2012 год (факт)	2013 год (план)
<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
1.2. а)	регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	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
1.2. в)	должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	7	7	7
1.2. г)	утвержденные ТСО в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	0
2.1.	Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	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
2.3.	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 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
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
5.1.	Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0
6.1.	Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности ТСО в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	0,00
6.2.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с нормативными правовыми актами, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	0,00
<b>Ис</b>				
1.1.	Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	0 нет договора	30	0 нет договора
1.2.	Среднее время на выполнение относящейся к ТСО части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	0 нет договора	30	0 нет договора
2.1.	Среднее время, затраченное ТСО на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0 нет договора	30	0 нет договора
2.2. а)	для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0 нет договора	0	0 нет договора
2.2. б)	для остальных потребителей услуг, дней	0	30	0
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 ТСО договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0 нет отказа, нет расторжения	0	0 нет отказа, нет расторжения
3.1.	Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений ТСО требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе, по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам ТСО, а также по порядку оказания этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,00	0,00	0,00

4.1.	Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений ТСО требований в части государственного регулирования цен (тарифов), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,00	0,00	0,00
5.1.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	0,00
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	1
6.2.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0,00	0,00	0,00
7.1.	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	0,00
<b>Р<sub>с</sub></b>				
1.	Наличие структурного подразделения ТСО по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	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	0,00	0,00	0,00
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	0,00	0,00	0,00
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	0,00	0,00	0,00
2.4.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,000	0,000	0,000
2.5.	Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности ТСО, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	0,00
2.6.	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	2	0
3.1.	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0 нет обращений	10	0 нет обращений
3.2. а)	письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	1,000	1,000	1,000
3.2. б)	электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	1	1	1
3.2. в)	* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0
4.1.	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0 нет обращений	0	0 нет обращений
5.1.	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, месяцев	0,00	0,00	0,00
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, %	0,00	0,00	0,00

\* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

\*\* Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего Приложения.

Генеральный директор

(должность)

С.М. Каравайцев

(подпись)