

Форма 1.2 - Расчет
показателя средней продолжительности прекращений передачи
электрической энергии

ОАО «МиассЭлектроАппарат»

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период 2013 г. число точек присоединения	Максимальное значение по гр. 3 формы 1.1 - 17
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	Сумма по гр. 2 формы 1.1 0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)	0

Технический директор С.Г.Пенньковский
Должность Ф.И.О.

Подпись

Форма 1.1 - Журнал
учета текущей информации о прекращении передачи
электрической энергии для потребителей услуг электросетевой
организации

ОАО «МиассЭлектроАппарат»

за 2013 год

Обосновывающие данные для расчета*	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1	0	17
2	0	17
3	0	17
4	0	17
5	0	17
6	0	17
7	0	17
8	0	17
9	0	17
10	0	17
11	0	17
12	0	17

Технический директор С.Г.Пенньковский
Должность Ф.И.О.

Подпись



* В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за
соответствующий месяц

С.В.Анасьев

Форма 1.4 - Предложения электросетевой организации по
плановым значениям показателей надежности и качества услуг
на каждый расчетный период регулирования*
долгосрочного периода регулирования
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до
2014 года)

ОАО «МиассЭлектроАппарат»

Наименование электросетевой организации

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя**	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:		
			2013 факт	2014	2015
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _н)			0	0	0
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П _{пр})			0	0	0
Показатель уровня качества оказываемых услуг сетевых организаций (П _{св})			1,1	1,1	1,08

Технический директор С.Г. Пеньковский
Должность

Подпись

Ф. И. О.

Форма 2.1 - Расчет
значения индикатора информативности

ОАО «МиассЭлектроАппарат»

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П x 100, %	Зависимость	Оценочны й балл
	фактич еское (Ф)	планов ое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	9,4%	9,4%	100%	прямая	2
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	100%	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100%	-	-
б) наличие положений о	1	1	100%	-	-

С.В. Анастас

деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	4	4	100%			
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0				-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0				-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	2		
в том числе по критериям:						
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100%	прямая		2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0		прямая		
2.3. Наличие системы информирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой	0	0		прямая		

информации (наличие - 1, отсутствие - 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	0			прямая	
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			прямая	
5. Простота и доступность схемы обслуживания потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию					обратная	
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обслуживания действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100%			
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой	-	-	-		-	

потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего					
в том числе по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100%	обратная	
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100%	обратная	
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Технический директор С.Г. Пеньковский
Должность

Ф.И.О.

Подпись

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ОАО «МиассЭлектроАппарат»

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	0,5
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0	0	100%	обратная	
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства,	0	0	100%	-	-

С.В. Аносов

дней							
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	100%	-	-	-	-
1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения договоров оказания услуг потребителем услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0	0	100%	обратная			
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					0,5		
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100%	обратная			
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5		
в том числе по критериям:							
3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и	1	1		прямая			

(или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)							
3.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	100%	обратная			
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию					0,2		
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений 5. Итого по индикатору исполнительности	0	0	100%		0,425		

Технический директор С.Г. Пеньковский

Должность

Ф.И.О.

Подпись

С.В. Анасов

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ОАО «МиассЭлектроАппарат», 2013г.

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100%	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
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	0	0	100%	обратная	
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов	0	0	100%	прямая	

от общего количества поступивших обращений	0	0	100%		обратная
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступающих 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	100%		обратная
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100%		прямая
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	100%		прямая
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества	0	0	100%		прямая

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования* в пределах долгосрочного периода регулирования**

ОАО «МиассЭлектроАппарат»

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение показателя, годы:		
	2013, факт	2014	2015
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества**			
И _н	2		
1.1.	9,4		
1.2. а)	0		
1.2. б)	1		
1.2. в)	4		
1.2. г)	0		
2.1.	1		
2.2.	0		
3.	0		
4.	0		
5.1	0		
6.1	0		
6.2	0		
И _с	0,425		
1.1.	0		
1.2. а)	0		
1.2. б)	0		
1.3.	0		
2.1.	0		
3.1.	1		
3.2.	0		
4.1.	0		
Р _с	2		
1.			
1.1.			
1.2.			
2.1.	0		
2.2.	0		

2.3.	0			
2.4.	0			
2.5.	0			
2.6.	0			
3.1.	0			
3.2. а)	0			
3.2. б)	0			
3.2. в)	0			
4.1.	0			
5.1.	0			
5.2.	0			
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями	0,9	0,9	0,88	

Технический директор С.Г. Пеньковский
Должность

Подпись

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

С.В. Анасьев

Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации ОАО «МиассЭлектроАппарат»

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)	1	0
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $\Pi_{пр}$	2.1	0
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $\Pi_{тсо}$	3.2	1,1
Плановое значение показателя $\Pi_n, \Pi_{пр}^{пл}$	4	0
Плановое значение показателя $\Pi_{тсо}^{пл}, \Pi_{пр}^{пл}$	4	0
Плановое значение показателя $\Pi_{тсо}^{пл}, \Pi_{пр}^{пл}$	4	1,08
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0

Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
1 Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа	0,65	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа = 0,75. Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: бета = 0,25
3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1	0,25	Для территориальной сетевой организации бета1 = 0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2	0,1	Для территориальной сетевой организации бета2 = 0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации
8. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых	пп. 5.1	1,0

услуг, К _{сб}		
Технический директор <u>С.Г.Пеньковский</u> Должность <u>Ф.И.О.</u>		
		Подпись

Форма 6.1 - Расчет
значения индикатора информативности за период 2013г
ОАО «МиассЭлектроАппарат»
 Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		ФП x100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	9,4%	9,4%	100%	прямая	
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам				прямая	

С.В. Афанасьев

работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.								
в том числе:								
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100%					
б) наличие положений о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100%					
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	4	4	100%					
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100%					
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-				2	
в том числе по критериям:								
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100%			прямая		
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей	0	0	100%			прямая		

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	прямая			
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	прямая	2		
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	прямая	2		
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителей услуг территориальной сетевой организации, по критерию			обратная	2		
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой	0	0				

организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	-	-	-	-		
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	2	
в том числе по критериям:						
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0		обратная		
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0		обратная		
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2	

Технический директор С.Г.Пеньковский
Должность

Ф.И.О. Подпись

(Образец)

С.В.Андреев

Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

ОАО «МиассЭлектроАппарат»

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		ФП x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
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	2	3	4	5	6
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	0	0		обратная	
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	0	0		обратная	
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с	-	-	-	-	0,5

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	0	0			обратная
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-			обратная
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0			-
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0			-
2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0	0			обратная
3. Отсутствие (наличия) нарушений требований антимонопольного	0	0			обратная
					0,2

законодательства Российской Федерации, по критерию	0	0					
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, процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0			обратная	0,2	
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	0	0					
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), процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0					

5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержке качества электрической энергии, по критерию	0	0				0,5	
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	-	-	-		обратная		
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	1	1			прямая		
6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1; отсутствие - 0)	0	0			обратная		
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, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц							
7. Соблюдение требований нормативных правовых					обратная	0,2	

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), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0				
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	-	0,585

Технический директор С.Г. Пеньковский
Должность

Подпись

Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

ОАО «МиассЭлектроАппарат»

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		ФП x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1		прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей	-	-	-	-	2

С.В. Пеньковский

услуг	в том числе по критериям:					
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	0	0				обратная
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	0	0				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 настоящей формы, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0				обратная
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствии	0	0				обратная

контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений						
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0			прямая	
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0			прямая	
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:						
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	0			обратная	
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-			прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0			-	-
б) электронной связи через	0	0			-	-

сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг						
в) системы автоматизирования, шт. на 1000 потребителей услуг*	0	0			-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0			обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0				
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:						
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0			обратная	
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих	0	0			прямая	

обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов				
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	2

Технический директор С.Г. Пеньковский
Должность

Ф.И.О. Подпись

Форма 6.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования*
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

ОАО «МиаэлектроАппарат

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение показателя, годы:		
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества**	2013	2014	2015
I _н	2	2	2
1.1.	9,4%		
1.2. а)	0		
1.2. б)	1		
1.2. в)	4		
1.2. г)	0		

2.1.	1			
2.2.	0			
3.	0			
4.	0			
5.1	0			
6.1	0			
6.2	0			
I _н	0,585	0,585	0,585	
1.1.	0			
1.2.	0			
2.1.	0			
2.2. а)				
2.2. б)	0			
3.1.	0			
4.1.	0			
5.1.	0			
6.1.	1			
6.2.	0			
7.1.	0			
P _с	2	2	2	
1.	1			
1.1.				
1.2.				
2.1.	0			
2.2.	0			
2.3.	0			
2.4.	0			
2.5.	0			
2.6.	0			
3.1.	0			
3.2. а)	0			
3.2. б)	0			
3.2. в)	0			
4.1.	0			
5.1.	0			
5.2.	0			
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	1,01	1,01	0,99	

Технический директор С.Г. Пеньковский
Должность

Ф.И.О.

Подпись

С.В. Анастас

Форма 7.2 - Расчет

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа	0,65	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа = 0,75 Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета	0,35	бета = 1 - альфа
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	п. 7.1	0
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$	п. 7.1	0
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{0,6}$	7	0

Технический директор С. Г. Пеньковский

Должность

Подпись

C. B. Andrews