

Расчет уровня надежности и качества поставляемых товаров и услуг

Субъект РФ	Нижегородская область	
Тип данных	год	
	Факт	
Отчетный период	2014	
Версия	Версия организации	
Выбор организации		
Наименование организации	ОАО "Теплоэнерго"	
Является ли данное юридическое лицо подразделением(филиалом) другой организации	нет	
ИНН	5257087027	
КПП	525350001	
Вид деятельности	Сетевая компания	
ОКПО	03266773	
ОКВЭД	40.30.14-Производство пара и горячей воды (тепловой энергии) котельными	
Обновить реестр МО		
Муниципальный район, на территории которого осуществляется деятельность	Город Нижний Новгород	
Муниципальное образование, на территории которого осуществляется деятельность	Город Нижний Новгород	
ОКТМО	22701000	
Территории по ОКАТО	22401365000-Нижегородская область Нижний Новгород Канавинский	
Код по ОКОГУ	49001-Хозяйственные общества, образованные из государственных предприятий, добровольных объединений	
Организационно-правовые формы по ОКОПФ	47-Открытые акционерные общества	
Формы собственности по ОКФС	14-Муниципальная собственность	
Юридический адрес	603086, г.Н.Новгород, бульвар Мира, 14	
Почтовый адрес	603086, г.Н.Новгород, бульвар Мира, 14	
Руководитель	Фамилия, имя, отчество	Саванов С.В.
	(код) номер телефона	8 (831) 299-93-60
Главный бухгалтер	Фамилия, имя, отчество	Мартынова Г.В.
	(код) номер телефона	8 (831) 299-93-38
Должностное лицо, ответственное за составление формы	Фамилия, имя, отчество	Иванов М.А.
	Должность	Главный энергетик
	(код) номер телефона	8 (831) 299-93-77
	e-mail	office@teploenergo-nn.ru

Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг
электросетевой организации за 2014 год
ОАО "Теплоэнерго"

№ п/п**	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт
1	2	3	4
1		0,0000	165,0000
2		0,0000	165,0000
3		0,0000	165,0000
4		0,0000	165,0000
5		0,0000	165,0000
6		0,0000	165,0000
7		0,0000	165,0000
8		0,0000	165,0000
9		0,0000	165,0000
10		0,0000	165,0000
11		0,0000	165,0000
12		0,0000	165,0000
Добавить			

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

** месяцы года

М.П.

	Саванов С.В.
<i>Должность руководителя, подпись</i>	<i>Фамилия, имя, отчество</i>
Главный энергетик	Иванов М.А.
<i>Должность исполнителя, подпись</i>	<i>Фамилия, имя, отчество</i>
Телефон: 8 (831) 299-93-77, e-mail: office@teploenergo-nn.ru	
<i>контакт. тел. с кодом города, контакт. E-mail</i>	

Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии
ОАО "Теплоэнерго"

№ п/п	Наименование показателя	Значение
1	2	3
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения (N _{тп})	165,0000
2	Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии (T _{пр})	0,0000
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии	0,0000

М.П.

	Саванов С.В.
<i>Должность руководителя, подпись</i>	<i>Фамилия, имя, отчество</i>
Главный энергетик	Иванов М.А.
<i>Должность исполнителя, подпись</i>	<i>Фамилия, имя, отчество</i>
Телефон: 8 (831) 299-93-77, e-mail: office@teploenergo-nn.ru	

№ п.п.	Исходные данные для расчета
1	2
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего
1.1	Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг
1.1.1	Общее количество структурных подразделений в ТСО, шт.
1.2	Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт., в том числе:
1.2.1	а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.
1.2.2	б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие 0), шт.
1.2.3	в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.
1.2.4	г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.
2	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:
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)
2.3	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой 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)
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)
5	Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию
5.1	Количество обращений в ТСО потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций, шт.
5.1.1	Общее количество обращений в ТСО от потребителей услуг, шт.
6	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе:
6.1	Количество обращений потребителей услуг за консультациями в ТСО по вопросам деятельности ТСО, шт.
6.1.1	Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт.
6.2	Количество жалоб потребителей услуг на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 № 24, шт.

2014 год	
Факт	План
3	4
2,0000	2,0000
2,0000	2,0000
1,0000	1,0000
1	1
1,0000	1,0000
0,0000	0,0000
1	1
0	0
0	0
1	1
1	1
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000

Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

ОАО "Теплоэнерго"

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение показателя на		
				2013 год	2014 год	2015 год
1	2	3	4	5	6	7
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)			0,0000	0,0000	0,0000
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Птпр)					
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (Птсо)			1,0102	1,0102	1,0102

М.П.

Саванов С.В.

Должность руководителя, подпись

Фамилия, имя, отчество

Главный энергетик

Иванов М.А.

Должность исполнителя, подпись

Фамилия, имя, отчество

Телефон: 8 (831) 299-93-77, e-mail: office@teploenergo-nn.ru

контакт. тел. с кодом города, контакт. E-mail

6.2.1	Общее количество обращений потребителей услуг в ТСО, шт.
-------	--

0,0000	0,0000
--------	--------

Расчет значения индикатора информативности ОАО "Теплоэнерго"	
№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор
1	2
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего, 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, %
1.2	Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт. в том числе:
1.2.1	а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.
1.2.2	б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)
1.2.3	в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.
1.2.4	г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.
2	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:
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)
2.3	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой 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)
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)
5	Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию
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, %

2014 год				
Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
факт (Ф)	план (П)			
3	4	5	6	7
				2,0000
100,0000	100,0000	100,0000	прямая	2,0000
3,0000	3,0000	100,0000	прямая	2,0000
1,0000	1,0000	100,0000		
1,0000	1,0000	100,0000		
1,0000	1,0000	100,0000		
0,0000	0,0000	100,0000		
				2,0000
1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000

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 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, %
7	Итого по индикатору информативности (Ин)

				2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
				2,0000

М.П.

		Саванов С.В.
<i>Должность руководителя, подпись</i>		<i>Фамилия, имя, отчество</i>
Главный энергетик		Иванов М.А.
<i>Должность исполнителя, подпись</i>		<i>Фамилия, имя, отчество</i>
Телефон: 8 (831) 299-93-77, e-mail: office@teploenergo-nn.ru		
<i>контакт. тел. с кодом города, контакт. E-mail</i>		

Расчет значения индикатора исполнительности

ОАО "Теплоэнерго"

№ п.п.	Исходные данные для расчета	2014 год	
		Факт	План
1	2	3	4
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 по критериям:		
1.1	Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	4,8511	4,8511
1.2	Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	4,9250	4,9250
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	0,0000	0,0000
2.2	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:		
2.2.1	Для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0,0000	0,0000
2.2.2	Для остальных потребителей услуг, дней	0,0000	0,0000
2.3	Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, шт.	0,0000	0,0000
2.3.1	Общее количество заключенных ТСО договоров на услуги по передаче электрической энергии с потребителями услуг, кроме физических лиц, шт. (для расчета п.2.3)	0,0000	0,0000
3.1	Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства РФ, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, шт.	0,0000	0,0000
3.1.1	Общее количество поступивших заявок на технологическое присоединение, шт.	0,0000	0,0000

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), шт.
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, шт.
5.1.1	Общее количество обращений, поступивших в ТСО от потребителей услуг, шт.
6.1	Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)
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, шт.
7.1	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), шт.

0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
1	1
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000

**Расчет значения индикатора исполнительности
ОАО "Теплоэнерго"**

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор
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 по критериям:
1.1	Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней
1.2	Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней
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
2.2	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:

2014 год				
Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
фактическое (Ф)	плановое (П)			
3	4	5	6	7
				2,0000
4,8511	4,8511	100,0000	обратная	2,0000
4,9250	4,9250	100,0000	обратная	2,0000
			обратная	0,5000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,5000
			обратная	0,5000

2.2.1	Для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней
2.2.2	Для остальных потребителей услуг, дней
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
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
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
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
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)
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	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

0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,5000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,5000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,5000
			обратная	0,2000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,2000
			обратная	0,2000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,2000
			обратная	0,5000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,5000
			обратная	0,5000
0,9850	0,9850	100,0000	обратная	0,5000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,5000
			обратная	0,2000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	0,2000

8	Итого по индикатору исполнительности (Ис)
---	---

				0,5860
--	--	--	--	--------

М.П.

Саванов С.В.

Должность руководителя, подпись

Фамилия, имя, отчество

Главный энергетик

Иванов М.А.

Должность исполнителя, подпись

Фамилия, имя, отчество

Телефон: 8 (831) 299-93-77, e-mail: office@teploenergo-nn.ru

контакт. тел. с кодом города, контакт. E-mail

Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ОАО "Теплоэнерго"

№ п.п.	Исходные данные для расчета
1	2
1	Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)
2	Степень удовлетворения обращений потребителей услуг
2.1	Количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт. Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт.
2.2	Количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения, шт.
2.2.1	Общее количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт.
2.3	Количество повторных жалоб от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п.2.2, которые остались неудовлетворенными принятыми мерами по первичным жалобам на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт.
2.4	Количество жалоб потребителей услуг на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, шт.
2.5	Количество поступивших отзывов и предложений по вопросам деятельности ТСО, шт.
2.6	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.
3	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,
3.1	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней
3.2	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством, в том числе:
3.2.1	а) Письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг
3.2.2	б) Электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг
3.2.3	в)* Системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг
4	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию
4.1	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг
5	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами
5.1	Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев

2014 год	
Факт	План
3	4
1	1
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
1,9405	1,9405
0,9702	0,9702
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000
0,0000	0,0000

5.2	Количество потребителей услуг, получивших возмещение убытков в расчетном периоде регулирования, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, шт.
5.2.1	Общее количество потребителей, в пользу которых в расчетном периоде регулирования были вынесены судебные решения о возмещении убытков или возмещение убытков было произведено во внесудебном порядке, шт.

0,0000	0,0000
0,0000	0,0000

Расчет значения индикатора результативности обратной связи
ОАО "Теплоэнерго"

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор
1	2
1	Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)
2	Степень удовлетворения обращений потребителей 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, в процентах от общего
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, %
2.3	Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30
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, %
2.5	Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений, %
2.6	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.
3	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего, в том числе по критериям:
3.1	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней
3.2	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:
3.2.1	а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг
3.2.2	б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг
3.2.3	в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг
4	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию

2014 год				
Значение		Ф/П*100 %	Зависим ость	Оценоч ый балл
факт (Ф)	план (П)			
3	4	5	6	7
1,0000	1,0000	100,0000	прямая	2,0000
				2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
1,9405	1,9405	100,0000	прямая	2,0000
				2,0000
0,9702	0,9702	100,0000	обратная	2,0000
				2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000

4.1	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг
5	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами
	в том числе по критериям:
5.1	Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев
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, %
6	Итого по индикатору результативности обратной связи (Рс)

0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
				2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	обратная	2,0000
0,0000	0,0000	100,0000	прямая	2,0000
				2,0000

* Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

М.П.

		Саванов С.В.
	<i>Должность руководителя, подпись</i>	<i>Фамилия, имя, отчество</i>
Главный энергетик		Иванов М.А.
	<i>Должность исполнителя, подпись</i>	<i>Фамилия, имя, отчество</i>
Телефон: 8 (831) 299-93-77, e-mail: office@teploenergo-nn.ru		
<i>контакт. тел. с кодом города, контакт. E-mail</i>		

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

ОАО "Теплоэнерго"

		р= 0,015	использовать темп улучшения	Да
№ п/п	Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2013 год	2014 год	2015 год
1	2	3	4	5
1	Ин			
1.1	1.1.	100,0000	100,0000	100,0000
1.2	1.2. а)	1,0000	1,0000	1,0000
1.3	1.2. б)	1,0000	1,0000	1,0000
1.4	1.2. в)	1,0000	1,0000	1,0000
1.5	1.2. г)			
1.6	2.1.	1,0000	1,0000	1,0000
1.7	2.2.			
1.8	2.3.			
1.9	3.	1,0000	1,0000	1,0000
1.10	4.	1,0000	1,0000	1,0000
1.11	5.1.			
1.12	6.1.			
1.13	6.2.			
2	Ис			
2.1	1.1.	4,9250	4,8511	4,7783
2.2	1.2.	5,0000	4,9250	4,8511
2.3	2.1.			
2.4	2.2. а)			
2.5	2.2. б)			
2.6	2.3.			
2.7	3.1.			
2.8	4.1.			
2.9	5.1.			
2.10	6.1.	1,0000	0,9850	0,9702
2.11	6.2.			
2.12	7.1.			
3	Рс			
3.1	1.	1,0000	1,0000	1,0000
3.2	2.1.			
3.3	2.2.			
3.4	2.3.			
3.5	2.4.			
3.6	2.5.			
3.7	2.6.	1,9701	1,9405	1,9114
3.8	3.1.	0,9850	0,9702	0,9556
3.9	3.2. а)			
3.10	3.2. б)			
3.11	3.2. в)			
3.12	4.1.			
3.13	5.1.			
3.14	5.2.			
4	Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальной сетевой организацией	1,010200	1,010200	1,010200

* 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.

М.П.

Должность руководителя, подпись

Главный энергетик

Должность исполнителя, подпись

Телефон: 8 (831) 299-93-77, e-mail: office@teploenergo-nn.ru

контакт. тел. с кодом города, контакт. E-mail

Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг (Птсо)

	Птсо	1,0102
--	------	--------

М.П.

Саванов С.В.

Должность руководителя, подпись

Фамилия, имя, отчество

Главный энергетик

Иванов М.А.

Должность исполнителя, подпись

Фамилия, имя, отчество

Телефон: 8 (831) 299-93-77, e-mail: office@teploenergo-nn.ru

контакт. тел. с кодом города, контакт. E-mail