Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

МУП г. Астрахани «Астрводоканал»

Наименование параметра (критерия), характерезующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	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	4,5	4,5	100		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	4,00%	4,00%	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.	5	5	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100		2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие — 1, отсутствие —	1	1	100		2

0), шт.					
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	2	2	100		2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100		2
2. Наличие телефонной связи для обращения потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	1	1	100		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 услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0	прямая	
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	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,	1	1	100	прямая	2

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)	1	1	100	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию				обратная	
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	0,00%	0,00%	0		
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услугинформации о деятельности территориальной сетевой организации — всего	-	-	-	-	
в том числе, по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности	0,00%	0,00%		обратная	

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

МУП г. Астрахани «Астрводоканал»

Наименование параметра (показателя), характерезующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	27,5	25	106,25	-	2
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление технических условий на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	10	10	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по осуществлению технологического присоединения, дней	45	40	112,5	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) — всего	45	40	112,5	-	0,5
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, дней	_	_	_	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				-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	45	40	112,5	-	0,5
2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договора оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	_	_	_	обратная	
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию				обратная	
3.1. Количество установленных	_	_	_		

вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонополного законодательства Российской Федерации, в том числе, по фактам дескриминации 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	–	–	–	обратная	
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	_	_	_	обратная	
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	1	1	100		0,5
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	100	прямая	0,5
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	_	_	_	обратная	
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	

7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	_	_	_		
8. Итого по индикатору исполнительности	24,5	22	106,25	-	1

Главный энергетик А. А. Медведев

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

МУП г. Астрахани «Астрводоканал»

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*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 удоволетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	
в том числе, по критериям					
2.1. Общее количество обращенийпотребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений	_	_	_	обратная	
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	_	_	_	прямая	
2.3. Количество обращений, связанных с	_	_	_	обратная	

неудоволетворительностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2. настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершениямероприятий, указанных в п. 2.2. настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений					
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	_	_	_	обратная	
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	_	_	_	прямая	
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	_	_	_	прямая	
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	1	1	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребитеями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	_	_	_	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	_	_	_	-	-
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	_	_	_	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	_	_	_	обратная	
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудоволетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	_	_	_		
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организации 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	_	_	_	обратная	
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещениеубытков, возникших в резеультате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведеново внесудебном порядке	_	_	_	прямая	
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	1	1	100	-	2

Главный энергетик А. А. Медведев

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования 2012-2014г.

МУП г. Астрахани «Астрводоканал»

Наименование показателя	Значение показателя на:				
предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характерезующих индикаторы качества	2012	2013	2014	(год)	(год)
И н	1,875	1,875	1,875		
1.1.	0,040	0,040	0,040		
1.2. а)	1,000	1,000	1,000		
1.2. б)	1,000	1,000	1,000		
1.2. в)	2,000	2,000	2,000		
1.2. г)	1,000	1,000	1,000		
2.1.	1,000	1,000	1,000		
2.2.	0,000	0,000	0,000		
2.3.	0,000	0,000	0,000		
3.	1,000	1,000	1,000		
4.	1,000	1,000	1,000		
5.1.	0,000	0,000	0,000		
6.1.	0,000	0,000	0,000		
6.2.	0,000	0,000	0,000		
И с	24,500	22,000	22,000		
1.1.	10,000	10,000	10,000		
1.2.	45,000	40,000	40,000		
2.1.					
2.2. а)					
2.2. б)	45,000	40,000	40,000		
2.3.					
3.1.					
4.1.					
5.1.					
5.1.					

6.1.	1,000	1,000	1,000		
6.2.					
7.1.					
Р с	1,000	1,000	1,000		
1.	1,000	1,000	1,000		
1.1.					
1.2.					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
2.4.					
2.5.					
2.6.					
3.1.	1,000	1,000	1,000		
3.2. а)					
3.2. б)					
3.2. в)					
4.1.					
5.1.					
5.2.					
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации					

Главный энергетик Медведев А. А.