

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации ООО
"Ульяновскэлектросеть" - по форме, утверждаемой уполномоченным Правительством
Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти (Постановление
Правительства Российской Федерации от 21.01.2004 №24; пункт 11л Раздела II)**

Формы в соответствии с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными приказом Минэнерго России от 14.10.2013 №718.

Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг

Показатель	Ед.изм	Значение	
		плановое - 2016 год	фактическое - 2016 год
1	2	3	4
Суммарная продолжительность прекращений передачи электроэнергии	час	360	-
Максимальное за расчетный период число точек присоединения	шт	1650	-
Показатель надежности услуг	-	0,2182	-

Расчет показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО

Показатель	Ед.изм	Значение		Отклонение факта от плана	Зависимость	Оценка при планировании	Оценка по факту
		плановое - 2016 год	фактическое - 2016 год				
1	2	3	4	5	6	7	8
Индикатор информативности							
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации	-	-	-	-	-	2,00	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	-	-	-	-	-	2,00	-
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты	(1/0)	1,00	-	100%	прямая	2,00	-
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	(1/0)	1,00	-	100%	прямая	2,00	-
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	%	0,00%	-	100%	обратная	2,00	-
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,	%	0,00%	-	100%	обратная	2,00	-
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	-	2,0000	-
Индикатор исполнительности							
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями)	-	-	-	-	-	0,50	-
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	0,00%	-	100%	обратная	0,50	-
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	-	0,50	-
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	%	0,00%	-	100%	обратная	0,20	-
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	-	0,4250	-
Индикатор результативности обратной связи							
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг	(1/0)	1,00	-	100%	прямая	2,00	-
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	-	2,00	-
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	-	2,00	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	шт/ 1000 потребителей	0,00	-	100%	обратная	2,00	-
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	-	2,00	-
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	-	2,0000	-
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО (Птсо)						0,8975	-