СЛУЖБА РЕСПУБЛИКИ КОМИ ПО ТАРИФАМ

КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ТАРИФ СЛУЖБА

П Р И К А З

№ 90/12 22 декабря 2014 года

г.Сыктывкар

О плановых значениях параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей для ООО «Республиканская сетевая компания» на 2015 – 2019 годы

В соответствии с Федеральным законом от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральным законом от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике», постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике», приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 14 октября 2013 г. № 718 «Об утверждении методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций», постановлением Правительства

Республики Коми от 23 апреля 2012 г. № 148 «О Службе Республики Коми по тарифам», решением правления Службы Республики Коми по тарифам (протокол от 19 декабря 2014 г. № 92)

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей для ООО «Республиканская сетевая компания» на 2015 – 2019 годы согласно приложению.

Руководитель **И.Е. Перваков**

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу Службы
Республики Коми по тарифам

от 22 декабря 2014 г. № 90/12

Плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей для ООО "Республиканская сетевая компания" на 2015-2019 годы

№ п/п	Наименование показателя	Плановые значения				
		2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
I.	**Параметры (критерии), характеризующие индикатор информативности**					
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	100%	100%	100%	100%	100%
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. а)	регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1,03	1,05	1,06	1,08	1,09
1.2. б)	наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	1	1	1
1.2. в)	должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	23,70	24,05	24,41	24,78	25,15
1.2. г)	утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1,03	1,05	1,06	1,08	1,09
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)	1	1	1	1	1
2.2.	Наличие информационно- справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	1	1	1
2.3.	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0	0	0
3.	**Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)**	**1**	**1**	**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**	**1**	**1**
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	0%	0%	0%	0%	0%
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	0%	0%	0%	0%	0%
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	0%	0%	0%	0%	0%
II.	**Параметры (критерии), характеризующие индикатор исполнительности**					

1.	**Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, в том числе, по критериям:**					
1.1.	Среднее время, затраченное на территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	25,52	25,13	24,76	24,39	24,02
1.2.	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:					
1.2. а)	для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	169,79	167,24	164,73	162,26	159,83
1.2. б)	для остальных потребителей услуг, дней	169,79	167,24	164,73	162,26	159,83
1.3.	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	0%	0%	0%	0%	0%
2.	**Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию**					
2.1.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества	0%	0%	0%	0%	0%
3.	**Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации**					
	в том числе по критериям:	0	0	0	0	0
3.1.	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	1	1
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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	0	0	0
4.	**Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию**	0	0	0	0	0
4.1.	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0	0	0
III.	**Параметры (критерии), характеризующие индикатор результативности обратной связи**					
1.	**Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)**	1	1	1	1	1
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 обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений	0%	0%	0%	0%	0%
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	0%	0%	0%	0%	0%
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%	0%	0%	0%	0%
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	0%	0%	0%	0%	0%
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%	0%	0%	0%
2.6.	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	0	0	0
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	4,75	4,68	4,61	4,54	4,48

3.2.	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:					
3.2. а)	письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	0	0
3.2. б)	электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	0	0
3.2. в)	* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
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, %	0%	0%	0%	0%	0%