

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг АО "РЭС"
за 2016 год

Показатель	Пояснения	Значение
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальной сетевой организации	<p>Согласно Методическим указаниям по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденным Приказом Министерства Энергетики Российской Федерации от 14.10.2013 г. №718, значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг электросетевых организаций определяется на основе индикаторов качества обслуживания потребителей, характеризующих:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации; б) наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации; в) наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты; г) 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; д) простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц; е) степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации; ж) соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями); з) соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии; и) наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации; к) соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей); л) наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг; м) степень удовлетворения обращений потребителей услуг; н) оперативность реагирования на обращения потребителей услуг; о) индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий; п) оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами. 	0,9415
Плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг	<p>Плановые значения показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг устанавливаются регулирующими органами на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования. Плановые значения показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг для АО "РЭС" на 2016-2020 г.г. установлены Приказом Департамента по тарифам Новосибирской области №481-ЭЭ от 29.12.2015 г.</p>	0,8975
Оценка достижения планового значения показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг	<p>Плановое значение показателя качества обслуживания потребителей услуг считается достигнутым электросетевой организацией по результатам расчетного периода регулирования, если фактическое значение показателя за соответствующий расчетный период регулирования соответствует плановому значению этого показателя с коэффициентом $1 + K$, где K - коэффициент допустимого отклонения.</p> <p>Плановое значение показателя качества обслуживания потребителей услуг считается достигнутым электросетевой организацией со значительным улучшением, если фактическое значение показателя за соответствующий расчетный период регулирования не превышает плановое значение этого показателя с коэффициентом $1 - K$, где K - коэффициент допустимого отклонения, кроме случаев когда плановое и фактическое значения показателя равны нулю (при таких значениях плановый показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг считается достигнутым).</p> <p>Примечание: В соответствии с пунктом 4.3. Методических указаний, коэффициент допустимого отклонения на первый долгосрочный период регулирования для АО "РЭС" равен 35% на первые три расчетных периода регулирования и 30% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования.</p> <p>В последующие долгосрочные периоды регулирования коэффициенты снижаются, в случае достижения показателей, на 1% в год - до 25% для территориальных сетевых организаций.</p>	Показатель достигнут