

ФОРМЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Форма 1.1. Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии в 2017г.

ООО "ДЭТ"
Наименование сетевой организации

Обосновывающие данные для расчета ¹	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1	1,70	13
2	0,40	4
3	0,60	8
4	1,00	1
5	0,20	1
6	0,20	1
7	0,10	1
8	0,20	7
9	0,10	1
10	0,10	19
11	0,10	19
12	0,10	14
13	0,60	17
14	0,80	2
15	0,10	2
16	43,00	4
17	0,40	2
18	3,00	1
19	2,00	11
20	0,10	2
21	0,10	1
22	0,10	1
23	3,00	2
24	2,50	2
25	1,00	2
26	0,10	2
27	0,10	2
28	0,50	2
29	0,10	9
30	0,30	2
31	0,20	1
32	0,05	2
33	0,10	2
34	0,10	2
35	8,00	8
36	0,10	9
37	0,10	2
38	7,00	3
39	1,50	5
40	0,10	5
41	3,10	3
42	0,05	9
43	1,10	2
44	0,10	2
45	0,30	1
46	9,90	1
47	2,40	1
48	0,60	10
49	1,10	2
50	1,20	2
51	1,70	3
52	0,40	2
53	1,50	5
54	2,40	2
55	1,50	2
56	0,10	3
57	0,40	2
58	3,10	7
59	2,20	9
60	0,80	2
61	0,40	3
62	0,20	2
63	2,00	3
64	0,20	2
65	1,10	9
66	0,50	7
67	0,10	3
68	0,40	2
69	0,01	1
70	1,10	1
71	0,30	1
72	0,60	2
73	0,40	2
74	0,40	10
75	0,40	1
76	7,50	3

Директор
Должность

Молокан Е.Э.
Ф.И.О.



¹ В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц.

Форма 1.2. Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии
 ООО "ДЭТ"

Наименование сетевой организации

Максимальное за расчетный период <u>2017</u> г. число точек присоединения	316
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Т _{пр})	12 9,41
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _п)	0,41

Директор
 Должность

Молокан Е.Э.
 Ф.И.О.



Handwritten signature

Форма 1.3. Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг и показателя средней частоты прекращений передачи электрической энергии потребителям услуг сетевой организации

ООО "ДЭТ"

Наименование сетевой организации

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки потребителей услуг сетевой организации, шт.	467,00
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (P_{saidi}), час.	4,90
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (P_{saifi}), шт.	2,38

Директор
Должность

Молокан Е.Э.
Ф.И.О.



Подпись

**Форма 1.9. Данные об экономических и технических характеристиках и (или) условиях
деятельности территориальных сетевых организаций
ООО "ДЭТ"**

Наименование сетевой организации, субъект Российской Федерации

N п/п	Характеристики и (или) условия деятельности сетевой организации ¹	Значение характеристики	Наименование и реквизиты подтверждающих документов (в том числе внутренних документов сетевой организации)
1	Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП), км		106,33
1.1	Протяженность кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении, км		96,54
2	Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), %		90,80
3	Максимальной за год число точек поставки, шт.		467,00
4	Число разъединителей и выключателей, шт.		349,00
5	Средняя летняя температура, °С		24,5
6	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю P_{saidi}	(форма 9.1)	-
7	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю P_{saifi}	(форма 9.2)	-

¹ Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП) - протяженность линий электропередачи территориальной сетевой организации в одноцепном выражении (при определении протяженности воздушных и кабельных линий электропередачи низкого напряжения учитываются только трехфазные участки линий), км;

Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), % - доля кабельных линий электропередачи территориальной сетевой организации, рассчитываемая как отношение протяженности кабельных линий в одноцепном выражении к протяженности ЛЭП, %;

Число разъединителей и выключателей - совокупное число разъединителей и выключателей территориальной сетевой организации, шт.;

Средняя летняя температура - в соответствии с данными по средней температуре июля на последнюю имеющуюся дату согласно Сборнику Федеральной службы государственной статистики "Регионы России. Основные характеристики субъектов Российской Федерации".

ФОРМЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ДОЛГОСРОЧНЫЕ ПЕРИОДЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ КОТОРЫХ, НАЧАЛИСЬ С 2014 И ДО 2018 ГОДА

**Форма 2.1. Расчет значения индикатора информативности
ООО "ДЭТ"**

Наименование территориальной сетевой организации

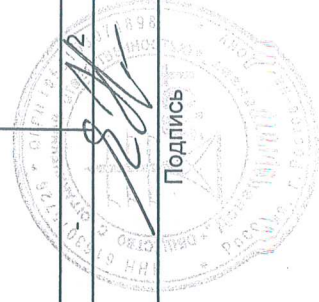
Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	-
в том числе по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	29	29	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.	9	9	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	6	6	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100	-	-
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	100	прямая	2

2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
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	100	прямая	2
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			100	обратная	
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Директор
Должность

Молокан Е.Э.
Ф.И.О.

Подпись



Форма 2.2. Расчет значения индикатора исполнительности
ООО "ДЭТ"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего в том числе по критериям:	-	-	-	-	0,5
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	-	-	100	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	15	15	100	-	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	15	15	100	-	0,5
1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0	0	100	обратная	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	обратная	0,5
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	-
в том числе по критериям:					
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	100	прямая	0,5

7
(Образец)

8

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, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	100	обратная	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	100	обратная	0,2
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	0,2
5. Итого по индикатору исполнителю	-	-	-	-	0,425

Молокан Е.Э.
Ф.И.О.

Директор
Должность



Подпись

02

Форма 2.3. Расчет значения индикатора результативности обратной связи
ООО "ДЭТ"

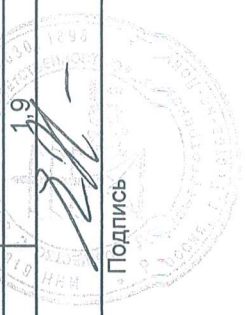
Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 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 удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	прямая	2
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующей орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
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	100	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	2	2	100	прямая	2

3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	-	-	1,5
в том числе по критериям:							
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	1	5	20	обратная			1
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	прямая			2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-			-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-			-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг ¹	0	0	100	-			-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию			-	обратная			2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг			100	обратная			2
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	2	2	100	обратная			2
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, процентов	0	0	100	прямая			2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-			

Директор
Должность

Молокан Е.Э.
Ф.И.О.



¹ Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

11

Приложение N 3
к 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

**ФОРМЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УРОВНЯ КАЧЕСТВА
ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

(Образец)

**Форма 3.1. Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения
заявок на технологическое присоединение к сети в период 2017
ООО "ДЭТ"**

Наименование сетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ($N_{заяв\ тпр}$)	28
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. ($N_{нс\ заяв\ тпр}$)	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{заяв\ тпр}$)	1

Директор
Должность

Молокан Е.Э.
Ф.И.О.



Handwritten signature

Форма 3.2. Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в период 2017 ООО "ДЭТ"

Наименование сетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Число, шт.
1	2
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ($N_{сд\ тпр}$)	22
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. ($N_{сд\ тпр}^{нс}$)	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{сд\ тпр}$)	1

 Директор
 Должность

 Молокан Е.Э.
 Ф.И.О.



Форма 3.3. Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2017

ООО "ДЭТ"

Наименование сетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель 1	Значение 2
Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. ($N_{н\ тпр}$)	0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ($N_{очз\ тпр}$)	2,8
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Gamma_{нпа\ тпр}$)	1

Директор
Должность

Молокан Е.Э.
Ф.И.О.

Подпись



ФОРМА, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Форма 4.1. Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг сетевой организации ООО "ДЭТ"

Наименование сетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	1.1	0,4
Объем недоотпущенной электрической энергии (P_{ens})	1.4	5,9
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (P_{saidi})	1.2	4,9
Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (P_{saifi})	1.3	2,4
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, (P_{ntr})	1.7 или 1.12	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, (P_{tco})	1.11	0,8775
Плановое значение показателя $P_n^{пл}$ $P_{ntr}^{пл}$	4.1	-
Плановое значение показателя $P_{tco}^{пл}$ $P_{ens}^{пл}$	4.1	-
Плановое значение показателя $P_{saidi}^{пл}$ $P_{saifi}^{пл}$	4.1	-
Плановое значение показателя $K_{над1}$, $K_{над2}$	4.1	-
Плановое значение показателя $K_{кач1}$, $K_{кач2}$	4.2	-
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач3}$	п. 5 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{об}$	п. 5 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над2}$	п. 5 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	п. 5 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	п. 5 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач3}$ (для территориальной сетевой организации)	п. 5 методических указаний	0

Директор

Молокан Е.Э.

Должность

Ф.И.О.

Подпись



Handwritten mark

Форма 4.2. Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

ООО "ДЭТ"

Наименование сетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{кач3}}$	п. 5	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальной сетевой организации
2. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{об}}$	п. 5	0
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{об}}$	п. 5	0
4. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$	п. 5	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальной сетевой организации
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{кач1}}$	п. 5	0
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{кач2}}$	п. 5	0
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{кач3}}$	п. 5	0
8. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{\text{об}}$	п. 5	0

Директор
Должность

Молокан Е.Э.
Ф.И.О.

Подпись



(Handwritten signature)