

**РАСЧЕТ ПЛАНОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ
НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА НА 2016-2019 Г.Г.
И ОТЧЕТ ЗА 2015 ГОД**

ОАО "ПО ЕлАЗ"

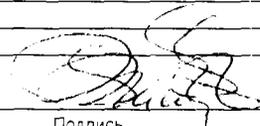
Приложение N 1
к методическим указаниям
по расчету уровня надежности
и качества поставляемых товаров
и оказываемых услуг для организации
по управлению единой национальной
(общероссийской) электрической
сетью и территориальных
сетевых организаций

ФОРМЫ,
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ
НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ
Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении
передачи электрической энергии для потребителей услуг
электросетевой организации за 2016 год

Обосновывающие данные для расчета <1>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1		59
2		59
3		59
4		59
5		59
6		59
7		59
8		59
9		59
10		59
11		59
12		59

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность



Подпись

О.А.Леваев

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

ОАО "ПО ЕлАЗ"

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период ____ г. число точек присоединения	59
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Т пр)	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П п)	0

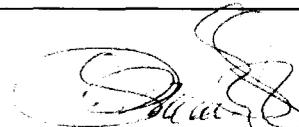
Зам. технического директора-главный энергетик

О.А.Леваев

Должность

Ф.И.О.

Подпись



Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации
по плановым значениям показателей надежности и качества
услуг на каждый расчетный период регулирования
в пределах долгосрочного периода
регулирования <1>

ОАО "ПО ЕлАЗ"

Наименование электросетевой организации

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <2>	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:				
			2015	2016	2017	2018	2019
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (П п)			0	0	0	0	0
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (П тпр)							
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (П тсо)			0,979	0,969	0,960	0,950	0,941

Зам. технического директора-главный энергетик

О.А.Леваев

Должность

Ф.И.О.

Подпись

<1> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода

<2> Информация предоставляется справочно.

Приложение N 2
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 ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ
СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
на 2015 г.

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ОАО "ПО ЕлАЗ"

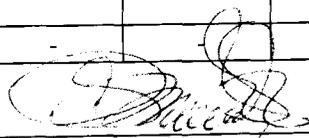
Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 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	-	-	-	0	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	30	30	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.	6	8	75	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.	4	4	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	2	0	-	-

2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	2,67
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	3
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	3
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				обратная	1
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	0		1
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации	-	-	-	-	1,5
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	50	50	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	0	обратная	1
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	1,86

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность



Подпись

О.А.Леваев

Ф.И.О.

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности на 2015 г.

ОАО "ПО ЕлАЗ"

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. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	5	5	100	обратная	2
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:					
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	30	30	100		2
б) для остальных потребителей услуг, дней	30	30	100		2
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	0	0	100		0,2
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	0,2
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	5	5	100		0,5
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

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	0	0	100	обратная	0,2
услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		0,2
5. Итого по индикатору исполняемости	-	-	-	-	0,59

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность

Подпись

О.А.Леваев

Ф.И.О.

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности
обратной связи на 2015 г.

ОАО "ПО ЕлАЗ"

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. 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	0	обратная	1
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	0	прямая	3
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	0	обратная	1
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	1
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	прямая	3
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1	1	100	прямая	3
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	2,5
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	5	5	100	обратная	2

3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	0	прямая	3
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <1>	0	0	0	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	0	обратная	1
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	обратная	1
потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2
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	обратная	1
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	0	прямая	3
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	1,9

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность



Подпись

О.А.Леваев

Ф.И.О.

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

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <1>

ОАО "ПО ЕлАЗ"

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение показателя, годы:				
	2015	2016	2017	2018	2019
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <2>					
И н	1,86	1,86	1,86	1,86	1,86
1.1.	30	30	30	30	30
1.2. а)	1	1	1	1	1
1.2. б)	1	1	1	1	1
1.2. в)	4	4	4	4	4
1.2. г)	2	2	2	2	2
2.1.	1	1	1	1	1
2.2.	0	0	0	0	0
2.3.	0	0	0	0	0
3.	1	1	1	1	1
4.	1	1	1	1	1
5.1.	0	0	0	0	0
6.1	50	50	50	50	50
6.2.	0	0	0	0	0
И с	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59
1.1.	5	5	5	5	5
1.2. а)	30	30	30	30	30
1.2. б)	30	30	30	30	30
1.3.	0	0	0	0	0
2.1.	0	0	0	0	0
3.1.	1	1	1	1	1
3.2.	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
Р с	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9
1.	1	1	1	1	1
2.1.	0	0	0	0	0
2.2.	0	0	0	0	0
2.3.	0	0	0	0	0
2.4.	0	0	0	0	0
2.5.	0	0	0	0	0
2.6.	1	1	1	1	1
3.1.	5	5	5	5	5
3.2. а)	0	0	0	0	0
3.2. б)	0	0	0	0	0
3.2. в)	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
5.1.	0	0	0	0	0
5.2.	0	0	0	0	0
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями	0,979	0,979	0,979	0,979	0,979

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность

Подпись

О.А.Леваев

Ф.И.О.

<1> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<2> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего приложения.

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

Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения
показателя качества рассмотрения заявок на технологическое
присоединение к сети в период 2015 г.

ОАО "ПО ЕЛАЗ"

Наименование электросетевой 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. ($N_{\text{заяв.пр}}$)	0
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. ($N_{\text{заяв.пр}}^{\text{нс}}$)	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв.пр}}$)	0

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения
показателя качества исполнения договоров об осуществлении
технологического присоединения заявителей
к сети, в период 2015 г.

ОАО "ПО ЕЛАЗ"

Наименование электросетевой 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. ($N_{сд.тпр}$)	0
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. ($N_{нс.тпр}$)	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($P_{ис.тпр}$)	0

5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг					
---	--	--	--	--	--

Приложение N 4
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

ООРМА,
ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ЭБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ
НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ
Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества
оказываемых услуг электросетевой организации

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($P_{\text{п}}$)	1	0
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{\text{прис}}$	2.1	0
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями,	3.2	0,979
Плановое значение показателя, $P_{\text{п}}^{\text{пл}}$	4	0
Плановое значение показателя, $P_{\text{прис}}^{\text{пл}}$	4	0
Плановое значение показателя, $P_{\text{тсото}}^{\text{пл}}$	4	0
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{наз}}$	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач1}}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач2}}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0

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

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета		0,35
3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1		0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2		0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{наз}$	пп. 5.1	0
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	0
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	0
8. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	0
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг. $K_{об}$	пп. 5.1	0

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность

Подпись

О.А.Леваев

Ф.И.О.

Приложение N 5
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 ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ
КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЕДИНОЙ
(НАЦИОНАЛЬНОЙ) ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ СЕТЬЮ

Форма 5.1 - Отчетные данные по выполнению заявок
на технологическое присоединение к сети, в период 2015 г.

ОАО "ПО ЕлАЗ"

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт. ($N_{\text{заяв}}$)	0
Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. ($N_{\text{пр.д}}$)	0
Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. ($N_{\text{нплд}}$)	0

Приложение N 6
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 ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ
КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ СЕТЕВЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ (ДЛЯ ДОЛГОСРОЧНЫХ ПЕРИОДОВ РЕГУЛИРОВАНИЯ,
НАЧАВШИХСЯ ДО 2014 ГОДА)

Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности
на 2015 г

ОАО "ПО ЕЛАЗ"

Наименование территориальной сетевой организации

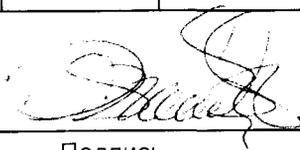
Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимо сть	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-		2
в том числе по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	30	30	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.	6	8	75	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.	4	4	100		
сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	2	0		
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации					2,67
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	3
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	3
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	0	0	0	обратная	1
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	0		1
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего					1,5
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	50	50	100	обратная	2
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	0	обратная	1
7. Итого по индикатору информативности					1,86

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность



Подпись

О.А.Леваев

Ф.И.О.

Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся
до 2014 года)
на 2015 г.

ОАО "ПО ЕлАЗ"

Наименование территориальной сетевой организации

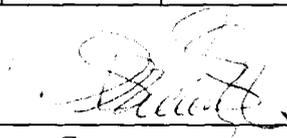
Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимо сть	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой организации - всего					2
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	5	5	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	30	30	100	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего					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 (заявителю), дней	5	5	100	обратная	0,5
2.2. 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	5	5	100		

б) для остальных потребителей услуг, дней	5	5	100		
2.3. 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
нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	0	0	100	обратная	0,2
3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100		0,2
нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию				обратная	0,2
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), процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	0		0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	0	0	0		0,5

5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	0,5
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации					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, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	100	обратная	0,5
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	100	обратная	0,2
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		0,2
8. Итого по индикатору исполнительности					0,59

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность



Подпись

О.А.Леваев

Ф.И.О.

Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности
обратной связи (для долгосрочных периодов регулирования,
начавшихся до 2014 года)
на 2015 г

ОАО "ПО ЕлАЗ"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимо сть	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	0	обратная	1
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	0	прямая	3
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	0		1

2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирурующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0		1
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	прямая	3
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1	1	100	прямая	3
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего					2,5
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	5	5	100		2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:				прямая	3
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0		
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0		
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <1>	0	0	0		
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	0		1
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0		1

5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами					2
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	обратная	1
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	0	прямая	3
6. Итого по индикатору результативность обратной связи					1,9

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность

Подпись

О.А.Леваев

Ф.И.О.

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

Форма 6.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <1> (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014года)

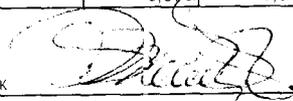
ОАО "ПО ЕлАЗ"

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель (критериев), характеризующих индикаторы качества <2>	Значение показателя, годы:				
	2015	2016	2017	2018	2019
И	1,86	1,86	1,86	1,86	1,86
1.1.	30	30	30	30	30
1.2. а)	1	1	1	1	1
1.2. б)	1	1	1	1	1
1.2. в)	4	4	4	4	4
1.2. г)	2	2	2	2	2
2.1.	1	1	1	1	1
2.2.	0	0	0	0	0
2.3.	0	0	0	0	0
3.	1	1	1	1	1
4.	1	1	1	1	1
5.1	0	0	0	0	0
6.1	50	50	50	50	50
6.2	0	0	0	0	0
И	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59
1.1.	5	5	5	5	5
1.2.	30	30	30	30	30
2.1.	5	5	5	5	5
2.2. а)	5	5	5	5	5
2.2. б)	5	5	5	5	5
3.1.	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
5.1.	0	0	0	0	0
6.1.	1	1	1	1	1
6.2.	0	0	0	0	0
7.1.	0	0	0	0	0
Р	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9
1.	1	1	1	1	1
2.1.	0	0	0	0	0
2.2.	0	0	0	0	0
2.3.	0	0	0	0	0
2.4.	0	0	0	0	0
2.5.	0	0	0	0	0
2.6.	1	1	1	1	1
3.1.	5	5	5	5	5
3.2. а)	0	0	0	0	0
3.2. б)	0	0	0	0	0
3.2. в)	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
5.1.	0	0	0	0	0
5.2.	0	0	0	0	0
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	0,979	0,979	0,979	0,979	0,979

Зам. технического директора-главный энергетик

Должность



Подпись

О.А. Леваев

Ф.И.О.

<1> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.
<2> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 6.1 - 6.3 настоящего приложения.

Приложение N 7
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

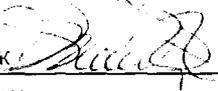
ФОРМА,
ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ
НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ (ДЛЯ ДОЛГОСРОЧНЫХ
ПЕРИОДОВ РЕГУЛИРОВАНИЯ, НАЧАВШИХСЯ ДО 2014 ГОДА)

Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня
качества оказываемых услуг электросетевой организации
(для случаев установления плановых значения до 2014 года)

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{п.}$)	1	0
Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, $\Pi_{п.н.}$	6.1	0
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, $\Pi_{т.с.о.}$	6.2	0,979
Плановое значение показателя, $\Pi_{п.} \Pi_{п.}^{п.1}$	4, 4.1	
Плановое значение показателя, $\Pi_{спрт.п.р.} \Pi_{п.}^{п.1}$	4, 4.1	
Плановое значение показателя, $\Pi_{т.с.о.т.с.о.} \Pi_{п.}^{п.1}$	4, 4.1	0,979
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{н.д.}$	пп. 7.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач.}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 7.1 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач.}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 7.1 методических указаний	0

Форма 7.2 - Расчет обобщенного показателя
уровня надежности и качества оказываемых услуг
(для долгосрочных периодов регулирования,
начавшихся до 2014 года)

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета		0,35
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 7.1	0
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	п. 7.1	0
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	7	0

Зам. технического директора-главный энергетик  О.А.Леваев

Должность

Подпись

Ф.И.О.

ФОРМА
И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ДЛЯ УЧЕТА ДАННЫХ ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПО ВСЕМ
ПРЕКРАЩЕНИЯМ ПЕРЕДАЧИ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ ПРОИЗВЕДЕННЫХ
НА ОБЪЕКТАХ ЭЛЕКТРОСЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ
ИНДИКАТИВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НАДЕЖНОСТИ ОБЪЯВЛЯЕМЫХ УСЛУГ
ЭЛЕКТРОСЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Форма 8.1 «1» - Журнал учета данных первичной информации по всем
прекращениям передачи электрической энергии произошедших на объектах
электросетевых организаций за ____ год

ОАО ПО ЕлАЗ

Наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование структурной единицы электросетевой организации (У/У)	Диспетчерские наименование объекта (ПС, ПСЭП)	Виды электросетевых объектов (наименование, категория, класс напряжения, кВ)	Причина прекращения передачи электрической энергии (110) (12)	Пикетаж АГВ (10) (13)	Пикетаж АДР (10) (14)	Количество точек поставки, по которым произошло прекращение передачи электрической энергии			Электрические точки организации	Прекращение электросетевых организаций	Время (сумма) (16) (15)	Количество потребителей услуг (производство электрической энергии) в отношении которых произошло прекращение передачи электрической энергии					Электросетевые организации	Производство электрической энергии (17) (21)	Время и дата прекращения передачи электрической энергии (18) (22) (23) (24)	Время и дата возникновения аварии на объектах электросетевых организаций (19) (25) (26) (27) (28)	Время и дата возникновения аварии на объектах электросетевых организаций (20) (29) (30) (31)	Городской филиал (32)	Суммарный объем электроэнергии в на балансе (33) (34) (35) (36) (37) (38) (39) (40) (41) (42) (43) (44) (45) (46) (47) (48) (49) (50) (51) (52) (53) (54) (55) (56) (57) (58) (59) (60) (61) (62) (63) (64) (65) (66) (67) (68) (69) (70) (71) (72) (73) (74) (75) (76) (77) (78) (79) (80) (81) (82) (83) (84) (85) (86) (87) (88) (89) (90) (91) (92) (93) (94) (95) (96) (97) (98) (99) (100)	Результаты мероприятий (81) (82) (83) (84) (85) (86) (87) (88) (89) (90) (91) (92) (93) (94) (95) (96) (97) (98) (99) (100)									
							1 категория надежности	2 категория надежности	3 категория надежности				с максимальной мощностью до 150 кВт	с максимальной мощностью от 150 до 670 кВт	с максимальной мощностью свыше 670 кВт	Всего (сумма) (граф 17-21)																		
Прекращений передачи электрической энергии в 2015 году не происходило																																		

Зам. технического директора-главный энергетик
Должность

Подпись

О.А. Леваев
Ф.И.О.

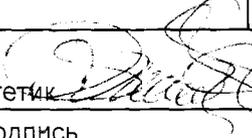
«1» Если в столбце «Виды электросетевых объектов» в графе «наименование» указана категория надежности, то форма заполняется отдельно по каждому такому восстановлению.
«2» Указывается наименование структурных отделений или подразделений электрических сетей.
«3» «0» для случаев, подпадающих под исключения, указанные в абзаце 3 пункта 2.1 настоящих методических указаний. «Г» - по подпадающим.
«4» «1» ставится, когда АГВ успешно, а «0» - не успешно.
«5» «1» ставится, когда АДР успешно, «0» - не успешно.
«6» Указывается только организацией (по управлению) аудиторской (лицензированной) электрической сетью.

Форма 8.2 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью на основе объема недоотпущенной электроэнергии вследствие полного (частичного) ограничения электроснабжения потребителей

ОАО "ПО ЕлАЗ"

Наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Объем недоотпущенной электроэнергии (Пенэс), МВт*час	0

Зам. технического директора-главный энергетик  О.А. Леваев

Должность

Подпись

Ф.И.О.

Форма 8.3 - Расчет индикативного показателя уровня
надежности оказываемых услуг территориальной сетевой
организацией на основе средней продолжительности нарушения
электроснабжения потребителей и средней частоты прерывания
электроснабжения потребителей

ОАО "ПО ЕлАЗ"

Наименование электросетевой организации

N п/п		Метод определения
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	37
1.1	Максимальное количество потребителей электроэнергии, обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), шт.	37
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт	59
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей (P _{saidi}), час.	0
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (P _{saifi}), шт.	0

Зам. технического директора-главный энергетик  О.А. Леваев

Должность

Подпись

Ф.И.О.