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 2014 год**

Обосновывающие данные для расчета <1>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
0	0	24

Генеральный директор		Городков В.С
Должность	Подпись	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 «СОЦИУМ-СООРУЖЕНИЕ»

Максимальное за расчетный период 2014 г. число точек	24
присоединения	
Суммарная продолжительность прекращений передачи	0
электрической энергии, час. (${ m T}_{ m np}$)	
Показатель средней продолжительности прекращений	0
передачи электрической энергии (Π_{π})	

Генеральный директор		Городков В.С
Должность	Подпись	Ф.И.О.

ФОРМА, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

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>

ООО «СОЦИУМ-СООРУЖЕНИЕ»

	Фактическое	Плановые значение показателя на					
значение		долгосрочный период регулирования					
Наименование показателя	показателя за						
	отчетный 2014	2016	2017	2018	2019	2020	
	год						
Показатель средней	0	0	0	0	0	0	
продолжительности							
прекращений передачи							
электрической энергии (Π_{π})							
Показатель уровня качества	0	0	0	0	0	0	
осуществляемого							
технологического							
присоединения ($\Pi_{\scriptscriptstyle { m TMP}}$)							
Показатель уровня качества	11,995	5,8357	5,8357	5,8357	6,2846	6,2846	
обслуживания потребителей		÷	÷	÷	÷	÷	
услуг ($\Pi_{\text{тсо}}$)		12,1203	12,1203	12,1203	11,6714	11,6714	

Генеральный директор		Городков В.С.
Должность	Подпись	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.

ФОРМЫ,

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО «СОЦИУМ-СООРУЖЕНИЕ»

	Значе	ние	ф/пи	20000000	0
Параметр (критерий), характеризующий	фактическо	плановое	Ф/Пх	Зависимо	Оценочный
индикатор	е (Ф)	(□)	100, %	СТЬ	балл
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема	-	-	-	-	3
заявителей и потребителей услуг					
уполномоченными должностными					
лицами территориальной сетевой					
организации - всего					
в том числе по критериям:					
1.1. Количество структурных	0,16	0,16	100	прямая	2
подразделений по работе с					
заявителями и потребителями услуг в					
процентном отношении к общему					
количеству структурных подразделений					
1.2. Количество утвержденных	9	9	300	прямая	1
территориальной сетевой					
организацией в установленном порядке					
организационно-распорядительных					
документов по вопросам работы с					
заявителями и потребителями услуг -					
всего, шт.					
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и	1	1	100	-	-
рассмотрения обращений заявителей и					
потребителей услуг, шт.					
б) наличие положения о деятельности	1	1	100	-	-
структурного подразделения по работе					
с заявителями и потребителями услуг					
(наличие - 1, отсутствие - 0), шт.					
в) должностные инструкции	7	7	100	-	-
сотрудников, обслуживающих					
заявителей и потребителей услуг, шт.					
г) утвержденные территориальной	-	-	-	-	-
сетевой организацией в установленном					
порядке формы отчетности о работе с					
заявителями и потребителями услуг,					
шт.					
2. Наличие телефонной связи для	-	-	-	-	6
обращений потребителей услуг к					
уполномоченным должностным лицам					
территориальной сетевой организации					
в том числе по критериям:					

_ , ,,	Значение		–		
Параметр (критерий), характеризующий	фактическо	плановое	Ф/Пх	Зависимо	Оценочный
индикатор	е (Ф)	(□)	100, %	СТЬ	балл
1	2	3	4	5	6
2.1. Наличие единого телефонного	1	1	100	прямая	2
номера для приема обращений					
потребителей услуг (наличие - 1,					
отсутствие - 0)					
2.2. Наличие информационно-	0	0	100	прямая	2
справочной системы для					
автоматизации обработки обращений					
потребителей услуг, поступивших по					
телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)					
2.3. Наличие системы	0	0	100	прямая	2
автоинформирования потребителей					
услуг по телефону, предназначенной					
для доведения до них типовой					
информации (наличие - 1, отсутствие -					
0)					
3. Наличие в сети Интернет сайта	1	1	100	прямая	2
территориальной сетевой организации					
с возможностью обмена информацией					
с потребителями услуг посредством					
электронной почты (наличие - 1,					
отсутствие - 0)					
4. Проведение мероприятий по	1	1	100	прямая	2
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)					
5. Простота и доступность схемы	0	0	100	обратная	2
обжалования потребителями услуг					
действий должностных лиц					
территориальной сетевой организации,					
по критерию					
5.1. Общее количество обращений	0	0	100		
потребителей услуг о проведении					
консультаций по порядку обжалования					
действий (бездействия)					
территориальной сетевой организации					
в ходе исполнения своих функций,					
процентов от общего количества					
поступивших обращений					_
6. Степень полноты, актуальности и	-	-	-	-	4
достоверности предоставляемой					
потребителям услуг информации о					
деятельности территориальной сетевой					
организации - всего					
в том числе по критериям:				1	

Парамотр (уруторуй) уарауторуаууоууй	Значе	ние	Ф/Пх	22014614440	Оценочный
Параметр (критерий), характеризующий	фактическо	плановое	Ψ/ΠX 100, %	Зависимо	балл
индикатор	е (Ф)	(□)	100, %	СТЬ	Оалл
1	2	3	4	5	6
6.1. Общее количество обращений	0	0	100	обратная	2
потребителей услуг о проведении					
консультаций по вопросам					
деятельности территориальной сетевой					
организации, процентов от общего					
количества поступивших обращений					
6.2. Количество обращений	0	0	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					
7. Итого по индикатору	-	-	-	-	19
информативности					

Генеральный директор		Городков В.С.
Должность	Подпись	Ф.И.О.

ООО «СОЦИУМ-СООРУЖЕНИЕ»

Наименование параметра (показателя),	Значе	ние	Ф/Пх	Зависимо	Оценочный
характеризующего индикатор	фактическо	плановое	100, %	СТЬ	балл
	е (Ф)	(□)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований	-	-	-	-	4
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					
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и	0	0	100	обратная	2
направление проекта договора на					
осуществление технологического					
присоединения заявителю, дней					
1.2. Среднее время на выполнение	0	0	100	обратная	2
относящейся к территориальной					
сетевой организации части технических					
условий по договору на осуществление					
технологического присоединения, дней					
2. Соблюдение сроков по процедурам	-	-	-	-	1,75
взаимодействия с потребителями услуг					
(заявителями) - всего					
в том числе по критериям:					
2.1. Среднее время, затраченное	0	0	100	обратная	0,5
территориальной сетевой					
организацией на направление проекта					
договора оказания услуг по передаче					
электрической энергии потребителю					
услуг (заявителю), дней					
2.2. Среднее время, необходимое для	-	-	200	обратная	0,75
оборудования точки поставки					
приборами учета с момента подачи					
заявления потребителем услуг:			100		
а) для физических лиц, включая	0	0	100	-	-
индивидуальных предпринимателей, и					
юридических лиц - субъектов малого и					
среднего предпринимательства, дней	0	0	100		
б) для остальных потребителей услуг,	0	0	100	-	_
дней					

Наименование параметра (показателя),	Значе	ша	Ф/Пх	Зависимо	Оценочный
характеризующего индикатор	фактическо	плановое	100, %	СТЬ	балл
характеризующего индикатор	е (Ф)	(П)	100, 70	CIB	Оалл
2.3. Количество случаев отказа от	θ (Ψ)	0	100	обратная	0,5
заключения и случаев расторжения	O	U	100	ооратпал	0,5
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					
3. Отсутствие (наличие) нарушений			100	обратная	0,2
требований антимонопольного				'	,
законодательства Российской					
Федерации, по критерию					
3.1. Количество установленных	0	0	100		
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					
4. Отсутствие (наличие) нарушений			100	обратная	0,2
требований законодательства					
Российской Федерации о					
государственном регулировании цен					
(тарифов), по критерию			400		
4.1. Количество установленных	0	0	100		
вступившим в законную силу решением					
антимонопольного органа и (или) суда					
нарушений территориальной сетевой организацией требований в части					
организацией требований в части государственного регулирования цен					
(тарифов), процентов от общего					
количества поступивших заявок на					
технологическое присоединение					
5. Соблюдение требований					0,5
нормативных правовых актов					0,5
Российской Федерации по					
поддержанию качества электрической					
энергии, по критерию					
5.1. Количество обращений	0	0	100	обратная	0,5
потребителей услуг с указанием на	-	-			- /-
ненадлежащее качество электрической					
энергии, процентов от общего					
количества поступивших обращений					

Наименование параметра (показателя),	Значе	ние	Ф/Пх	Зависимо	Оценочный
характеризующего индикатор	фактическо	плановое	100, %	СТЬ	балл
	е (Ф)	(□)			
6. Наличие взаимодействия с	-	-	-	-	1
потребителями услуг при выводе					
оборудования в ремонт и (или) из					
эксплуатации					
в том числе по критериям:					
6.1. Наличие (отсутствие)	1	1	100	прямая	0,5
установленной процедуры					
согласования с потребителями услуг					
графиков вывода электросетевого					
оборудования в ремонт и (или) из					
эксплуатации (наличие - 1, отсутствие -					
0)					
6.2. Количество обращений	0	0	100	обратная	0,5
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					
7. Соблюдение требований			100	обратная	0,2
нормативных правовых актов по защите					
персональных данных потребителей					
услуг (заявителей), по критерию			400		
7.1. Количество обращений	0	0	100		
потребителей услуг (заявителей) с					
указанием на неправомерность					
использования персональных данных					
потребителей услуг (заявителей),					
процентов от общего количества					
поступивших обращений					7.05
8. Итого по индикатору	-	-	-	-	7,85
исполнительности					

Генеральный директор		Городков В.С	
Должность	Подпись	Ф.И.О.	

ООО «СОЦИУМ-СООРУЖЕНИЕ»

Параметр (показатель),	Значе	ние	Ф/Пх	Зависимо	Оценочный
• • •	фактическо	плановое	-		балл
характеризующий индикатор	е (Ф)	(□)	100, %	СТЬ	Оалл
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного	1	1	100	прямая	2
подразделения территориальной					
сетевой организации по рассмотрению,					
обработке и принятию мер по					
обращениям потребителей услуг					
(наличие - 1, отсутствие - 0)					
2. Степень удовлетворения обращений	-	-	-	-	12
потребителей услуг					
в том числе по критериям:					
2.1. Общее количество обращений	0	0	100	обратная	2
потребителей услуг с указанием на					
ненадлежащее качество услуг по					
передаче электрической энергии и					
обслуживание, процентов от общего					
количества поступивших обращений					
2.2. Количество принятых мер по	0	0	100	прямая	2
результатам рассмотрения обращений					
потребителей услуг с указанием на					
ненадлежащее качество услуг по					
передаче электрической энергии и					
обслуживание, процентов от общего					
количества поступивших обращений					
2.3. Количество обращений, связанных	0	0	100	обратная	2
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					
2.4. Количество обращений	0	0	100	обратная	2
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					

_ ,	Значение				Q	
Параметр (показатель),	фактическо	плановое	Ф/Пх	Зависимо	Оценочный	
характеризующий индикатор	е (Ф)	(□)	100, %	СТЬ	балл	
1	2	3	4	5	6	
2.5. Количество отзывов и	0	0	100	прямая	2	
предложений по вопросам	Ŭ		100	Приман	_	
деятельности территориальной сетевой						
организации, поступивших через						
обратную связь, в процентах от общего						
количества поступивших обращений						
2.6. Количество реализованных	0	0	100	прямая	2	
изменений в деятельности			100	p/iiiia/i	_	
организации, направленных на						
повышение качества обслуживания						
потребителей услуг, шт.						
3. Оперативность реагирования на	_	_	_	_	3	
обращения потребителей услуг - всего						
в том числе по критериям:						
3.1. Средняя продолжительность	0	0	100	обратная	2	
времени принятия мер по результатам			100	Обраннал	_	
обращения потребителя услуг, дней						
3.2. Взаимодействие территориальной	_	_	200	прямая	1	
сетевой организации с потребителями			200	Примаи	_	
услуг с целью получения информации о						
качестве обслуживания, реализованное						
посредством:						
а) письменных опросов, шт. на 1000	0	0	100	_	_	
потребителей услуг			100			
б) электронной связи через сеть	0	0	100	_	_	
Интернет, шт. на 1000 потребителей			100			
услуг						
в) системы автоинформирования, шт.	_	_	_	_	_	
на 1000 потребителей услуг <1>						
4. Индивидуальность подхода к	0	0	100	обратная	2	
потребителям услуг льготных	Ŭ		100	Обраннал	_	
категорий, по критерию						
4.1. Количество обращений	0	0	100			
потребителей услуг льготных категорий	Ŭ		100			
с указанием на						
неудовлетворительность качества их						
обслуживания, шт. на 1000						
потребителей услуг						
5. Оперативность возмещения убытков	_	_	_	_	4	
потребителям услуг при несоблюдении					-	
территориальной сетевой						
организацией обязательств,						
предусмотренных нормативными						
правовыми актами и договорами						
в том числе по критериям:						
5.1. Средняя продолжительность	0	0	100	обратная	2	
времени на принятие территориальной						
сетевой организацией мер по						
возмещению потребителю услуг						
убытков, месяцев						
L' ' ' ' '	<u>I</u>	1		1	1	

Парамотр (поизаатоли)	Значение		ф/пу	22014614440	Ouguanni
Параметр (показатель), характеризующий индикатор	фактическо е (Ф)	плановое (П)	Ф/Пх 100,%	Зависимо сть	Оценочный балл
1	2	3	4	5	6
5.2. Доля потребителей услуг,	0	0	100	прямая	2
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					
6. Итого по индикатору	-	-	-	-	23
результативность обратной связи					

<u>Генеральный директор</u>		<u>Городков В.С</u>
Должность	Подпись	Φ.Ν.Ο.

<1> Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, 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 (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

ООО «СОЦИУМ-СООРУЖЕНИЕ»

Показатель	-	Вначение	показат	еля, годы	:
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества	2016	2017	2018	2019	2020
N ^H	19	19	19	19	19
1.1.	2	2	2	2	2
1.2.	1	1	1	1	1
2.1.	2	2	2	2	2
2.2.	2	2	2	2	2
2.3.	2	2	2	2	2
3.	2	2	2	2	2
4.	2	2	2	2	2
5.1	2	2	2	2	2
6.1	2	2	2	2	2
6.2	2	2	2	2	2
Ис	7,85	7,85	7,85	7,85	7,85
1.1.	2	2	2	2	2
1.2.	2	2	2	2	2
2.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
2.2.	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
2.3.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
3.1.	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
4.1.	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
5.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
6.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
6.2.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
7.1.	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
P_{c}	23	23	23	23	23
1.	2	2	2	2	2
1.1.	2	2	2	2	2
1.2.	2	2	2	2	2
2.1.	2	2	2	2	2
2.2.	2	2	2	2	2
2.3.	2	2	2	2	2
2.4.	2	2	2	2	2
2.5.	2	2	2	2	2
2.6.	2	2	2	2	2
3.1.	2	2	2	2	2
3.2.	1	1	1	1	1
4.1.	2	2	2	2	2
5.1.	2	2	2	2	2
5.2.	2	2	2	2	2
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	11,995	11,995	11,995	11,995	11,995

Генеральный директор		Городков В.С
Должность	Подпись	Φ.Ν.Ο.

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

Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

Показатель	N формулы	Значение
	методических	
	указаний	
Показатель средней продолжительности прекращений	1	0
передачи электрической энергии (Π_{π})		
Показатель уровня качества оказываемых услуг	6.1	0
организации по управлению национальной		
(общероссийской) электрической сетью, $\Pi_{^{ m mp}}$		
Показатель уровня качества оказываемых услуг	6.2	11,995
территориальной сетевой организации, $\Pi_{{ m reo}}$		
Плановое значение показателя Π_{π} , $\Pi_{\pi}^{\text{пл}}$	4, 4.1	0
Плановое значение показателя $\Pi_{ ext{ inp TIIDP IND}}$, $\Pi^{ ext{ inp IND}}$	4, 4.1	0
Плановое значение показателя $\Pi_{ ext{тсотсо}}$, $\Pi^{ ext{пл}}$	4, 4.1	8,978
Оценка достижения показателя уровня надежности	пп. 7.1 методических	0
оказываемых услуг, $K_{\scriptscriptstyle { m Hall}}$	указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества	пп. 7.1 методических	0
оказываемых услуг, $K_{\rm \kappa a q}$ (организации по управлению	указаний	
единой национальной (общероссийской) электрической		
сетью)		
Оценка достижения показателя уровня качества	пп. 7.1 методических	0
	указаний	
оказываемых услуг, $K_{\rm kau}$ (для территориальной сетевой	,	
организации)		

Генеральный директор		Городков В.С.
Должность	Подпись	Ф.И.О.

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

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя	•	Для организации по
уровня надежности оказываемых услуг, альфа		управлению единой
		национальной
		(общероссийской)
		электрической сетью:
		альфа = 0,75
		Для территориальной сетевой
		организации:
		альфа = 0,65
2. Коэффициент значимости показателя		бета = 1 - альфа
уровня качества оказываемых услуг, бета		
3. Оценка достижения показателя уровня	п. 7.1	0
надежности оказываемых услуг, $K_{\scriptscriptstyle { m Hag}}$		
4. Оценка достижения показателя уровня	п. 7.1	0
качества оказываемых услуг, $K_{{\scriptscriptstyle{\mathrm{Ka}}}{}^{\mathrm{u}}}$		
5. Обобщенный показатель уровня	7	0
надежности и качества оказываемых		
услуг, K_{ob}		

Генеральный директор		Городков В.С
Должность	Подпись	Ф.И.О.