

**Показатели надежности и качества
территориальной сетевой организации**

ООО Фирма "ТОК"

в границах Ростовской области

на 2016 год

г. Новочеркасск

2015 год

**Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг
ООО фирмы «ТОК» за 2014 год**

№№	Обосновывающие данные для расчета <*>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1.	По всем прекращениям	0	22

Главный инженер _____
(должность)



(Handwritten signature in blue ink)

(подпись)

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

ООО фирма «ТОК»

(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2014 г. число точек присоединения	22
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($T_{п}$)	0

Главный инженер
(должность)



Банников В.В.
(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 <*>

ООО фирма «ТОК»
(наименование электросетевой организации)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <*>	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			2015	2016	2017	2018	2019
			(год)	(год)	(год)	(год)	(год)
Показатель средней продолжительности прерываний передачи электрической энергии (П _п)			0	0	0	0	0
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П _{пр})			0	0	0	0	0
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П _{тсо})			2,225	2,225	2,225	2,225	2,225

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

<*> Информация предоставляется справочно!



Банников В.В.
(подпись)

Главный инженер
(должность)

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО фирма «ТОК»
(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф./П * 100, %	Зависи мость	Оценочный балл
	Фактичес- кое (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	0	-	-	2,17
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	1	1	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.	2	2	100	прямая	2
в том числе :					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	-	-	3
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3	3	100	-	2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100	-	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/ П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	0	0	-	-	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	-	прямая	3
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1 , отсутствие -0)	0	0	-	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	-	обратная	1

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
в том числе:					
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений	0/157	0	-		1
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	0	0	-	-	1
в том числе, по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	0/157	0	-	обратная	1
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта территориальной сетевой организацией в соответствии с нормативными правовыми актами, в процентах от общего количества поступивших обращений	0/157	0	-	обратная	1
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	1,807

Главный инженер
(должность)

Банников В.В.
(Ф.И.О.)



(подпись)



**Форма 2.2.-Расчет значения индикатора исполнительности
ООО фирма «ТОК»
(наименование электросетевой организации)**

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/ П * 100, %	Зависи мость	Оценочный балл
	Фактичес- кое (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 электро сетевого хозяйства территориальной сетевой организации – всего :	0	0	-	-	1
В том числе по критериям :					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	0	30	-	обратная	1
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	0	365	-	обратная	1
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) -всего	0	0	-	-	0,25
В том числе по критериям:					

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/ П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0	30	-	обратная	0,25
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	0	115	-	обратная	0,25
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	115	-	-	0,25
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	115	-	-	0,25
2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0	0	-	обратная	0,25
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	0	0	-	обратная	0,1
В том числе :					

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П *100, %	Зависимо сть	Оценочный балл
	Фактическое (Ф)	Плано вое (П)			
1	2	3	4	5	6
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, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	-		0,1
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	0	0	-	обратная	0,1
В том числе					
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), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	-		0,1
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	0	0	-	-	0,25

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П x100, %	Зависимост ь	Оценочный балл
	Фактическое (Ф)	План овое (П)			
1	2	3	4	5	6
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	-		0,25
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	0	0	-	-	0,625
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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	-	обратная	0,75
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	-	обратная	0,1
В том числе :					

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/ П x10 0,%	Зависимость	Оценочный балл
	Фактическое (Ф)	План овое (П)			
1	2	3	4	5	6
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	-		0,1
8.Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	2,425

Главный инженер
(должность)



Банников В.В.
Ф.И.О.

(Handwritten signature)
(подпись)

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО фирма «ТОК»**Наименование территориальной сетевой организации**

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/ Пх 100 , %	Зависи- мость	Оценочный балл
	Факти- ческое (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	0	0	-	-	1,67
В том числе, по критериям :					
2.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	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, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	-	прямая	1
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества	0	0	-	обратная	1

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/ П * 100 %	Зависимос ть	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	-	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	-	прямая	3
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	-	прямая	3
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг -всего	0	0	-	-	2
В том числе , по критериям :					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	5	15	33	обратная	1
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания , реализованное посредством :	0	0		прямая	3
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	-	-	-	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1 000 потребителей услуг	-	-	-	-	-
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	-	-	-	-	-

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П * 100 %	Зависимос ть	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	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	-		1
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	0	0	-	-	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	-	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, %	0	0	-	прямая	3
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	0	0	-	-	1,734

Главный инженер
(должность)

Банников В.В.

Ф.И.О.

(подпись)



Форма 2.4.-Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качество, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

ООО фирма «ТОК»

(Наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Значение показателя на :				
	<u>2015г</u> (год)	<u>2016г</u> (год)	<u>2017г</u> (год)	<u>2018г</u> (год)	<u>2019г</u> (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества					
И _н	1,807	1,807	1,807	1,807	1,807
1.1	2	2	2	2	2
1.2 а)	2	2	2	2	2
1.2 б)	3	3	3	3	3
1.2 в)	2	2	2	2	2
1.2 г)	2	2	2	2	2
2.1	2	2	2	2	2
2.2.	3	3	3	3	3
2.3.	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2
5.1	1	1	1	1	1
6.1	1	1	1	1	1
6.2	1	1	1	1	1
И _с	2,425	2,425	2,425	2,425	2,425
1.1.	1	1	1	1	1
1.2.	1	1	1	1	1
2.1.	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
2.2.а)	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
2.2.б)	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
2.3.	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
3.1.	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
4.1.	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1

Наименование показателя	Значение показателя на :				
	2015г (год)	2016г (год)	2017г (год)	2018г (год)	2019г (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества					
5.1.	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
6.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
6.2.	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
7.1.	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
P _c	1,734	1,734	1,734	1,734	1,734
1	2	2	2	2	2
1.1.					
1.2.					
2.1.	1	1	1	1	1
2.2.	1	1	1	1	1
2.3.	1	1	1	1	1
2.4.	1	1	1	1	1
2.5.	3	3	3	3	3
2.6.	3	3	3	3	3
3.1.	1	1	1	1	1
3.2.a)	-	-	-	-	-
3.2.б)	-	-	-	-	-
3.2.в)	-	-	-	-	-
4.1	1	1	1	1	1
5.1.	1	1	1	1	1
5.2.	3	3	3	3	3
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	2,225	2,225	2,225	2,225	2,225

Главный инженер
(должность)

Банников В.В.
Ф.И.О.

(подпись)



Форма 4.1. – Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

ООО фирма «ТОК» за 2014г

(наименование электросетевой организации)

№№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_n)	(1)	0
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{тпр}$	(2)	-
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ($P_{тсо}$)	(3)	2,225
4	Плановое значение показателя P_n , $P_n^{пл}$	(4), (4.1)	0
5	Плановое значение показателя $P_{тпр}$, $P_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	-
6	Плановое значение показателя $P_{тсо}$, $P_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	2,225
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	П 5.1.Методических указания	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	П 5.1.Методических указания	-
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	П 5.1.Методических указания	0

Главный инженер
(должность)



Банников В.В.
Ф.И.О.
(подпись)

(Handwritten signature)

Форма 4.1. – Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

ООО фирма «ТОК» на 2016г

(наименование электросетевой организации)

№№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_n)	(1)	0
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{тпр}$	(2)	-
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ($P_{тсо}$)	(3)	2,225
4	Плановое значение показателя P_n , $P_n^{пл}$	(4), (4.1)	0
5	Плановое значение показателя $P_{тпр}$, $P_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	-
6	Плановое значение показателя $P_{тсо}$, $P_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	2,225
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	П 5.1.Методических указания	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	П 5.1.Методических указания	-
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	П 5.1.Методических указания	0

Главный инженер
(должность)



Банников В.В.
Ф.И.О.

(Handwritten signature)
(подпись)

Форма 4.2.- Расчет обобщение показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

ООО фирма «ТОК» за 2014г

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1.коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, α	-	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: $\alpha = 0,75$ Для территориальной сетевой организации: $\alpha = 0,65$
2.коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β	-	$\beta = 1 - \alpha$
3.оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	П.5.1.	0
4.оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	П.5.1.	0
5.обобщенный показатель уровня надежности и качества, $K_{об}$	(5)	0

Главный инженер
(должность)

Банников В.В.

Ф.И.О.

(подпись)

