

ООО «Горэлектросеть»

РАСЧЕТ

**показателей надежности и качества
оказываемых услуг
по передаче электрической энергии
по электрическим сетям
за 2016 г.**

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2016 годб

Обосновывающие данные для расчета ¹	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
		7756
1	3,65	7756
2	3,75	7758
3	14,62	7760
4	10,38	7762
5	21,26	7766
6	19,05	7768
7	28,67	7770
8	5,27	7774
9	10,38	7776
10	4,17	7780
11	0,00	7782
12	2,90	

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»



И.Ю. Карташев

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии

Максимальное за расчетный период точек присоединения за 2016 год.	7782
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр)	124,1
Показатель средней продолжительности	0,01595

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»



И.Ю. Карташев

Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по фактическим значениям показателей надежности и качества услуг за 2016 год

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя ²	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы
			2016
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _п)	-	-	0,02
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (П _{тпр})	-	-	1,00
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (П _{тсо})	-	-	0,89

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»

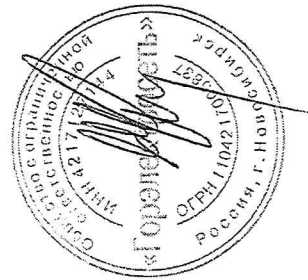


И.Ю. Карташев

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

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	-	-	-	-	3,00
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	60	100	60	прямая	3,00
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	7	52	13,46	прямая	3,00
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.					
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	0	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	7	14,29	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	5	5	100	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	0	40	0	-	-
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	-	-	-	-	2,33
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)					
2.3. Наличие системы информирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)					
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	1	0	прямая	3,00
4. Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на	0	0	100	прямая	2,00

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
бумажных носителях или иными доступными способами (проведение - 1, отсутствие - 0)					
5. Простота и доступность схемы обслуживания потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0	100	обратная	2,00
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обслуживания действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	2,00
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	31	0	100	обратная	2,00
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	2,00
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,22



Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»

И.Ю. Карташев

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнителю

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:	-	-	-	-	0,50
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	30	30	100	обратная	0,50
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	83,33	обратная	0,50
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	20	30	66,67	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	20	20	100	-	-
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	0,50
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					0,50
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	2	0	100	обратная	0,50
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации в том числе по критериям:	-	-	-	-	0,50

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
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	0,50
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	0,50
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию			100	обратная	0,20
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на непропорциональность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		
5. Итого по индикатору исполнителю	-	-	-	-	0,43

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»

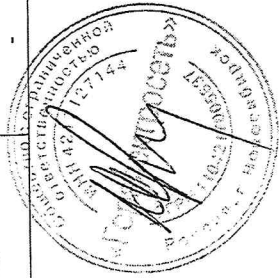


И.Ю. Карташев

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

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	2,00
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	1,83
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	1	0	100	обратная	2,00
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	100	0	100	прямая	2,00
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	2,00
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	2,00
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	1,7	0	100	прямая	2,00
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	2	1	200	прямая	1,00
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	1,50
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам	10	20	50	обратная	1,00

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
обращения потребителя услуг, дней					
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:			100	прямая	2,00
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			100	обратная	2,00
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами			-	-	2,00
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0	100	обратная	2,00
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	2,00
6. Итого по индикатору результативность обратной связи			-	-	1,87



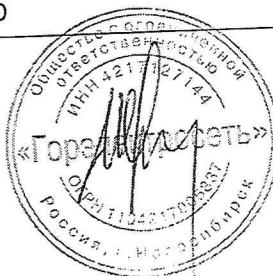
Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»

И.Ю. Карташев

Форма 2.4 - Предложения территориальной сетевой организации по фактическим значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей

Показатель	Значение, годы:
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества ²	2016
I _н	2,22
1.1.	60,00
1.2. а)	1,00
1.2. б)	1,00
1.2. в)	5,00
1.2. г)	0,00
2.1.	0,00
2.2.	1,00
3.	1,00
4.	0,00
5.1.	31,00
6.1.	0,00
6.2.	0,43
I _с	30,00
1.1.	20,00
1.2. а)	20,00
1.2. б)	0,00
1.3.	2,00
2.1.	1,00
3.1.	0,00
3.2.	0,00
4.1.	1,87
P _с	1,00
1.	-
1.1.	-
1.2.	1,00
2.1.	100,00
2.2.	0,00
2.3.	0,00
2.4.	1,70
2.5.	2,00
2.6.	10,00
3.1.	0,00
3.2. а)	0,00
3.2. б)	0,00
3.2. в)	0,00
4.1.	0,00
5.1.	0,00
5.2.	0,00
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО	0,83

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»



И.Ю. Карташев

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

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. ($N_{\text{заяв тпр}}$)	167
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. ($N_{\text{нс заяв тпр}}^{\text{нс}}$)	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв тпр}}$)	1

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»

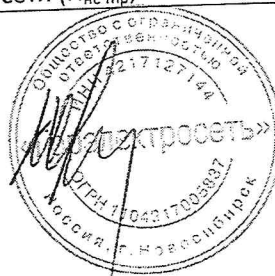


И.Ю. Карташев

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения

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. ($N_{\text{сд тпр}}$)	138
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. ($N_{\text{нс сд тпр}}^{\text{нс}}$)	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($P_{\text{нс тпр}}$)	1

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»



И.Ю. Карташев

Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении

Показатель	Значение
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. ($N_{н\text{тпр}}$)	Число, шт. 0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ($N_{очз\text{тпр}}$)	Количество, десятки шт. (без округления) 17,9
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($P_{нпа\text{тпр}}$)	1

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»

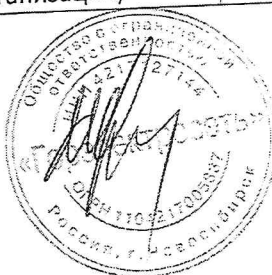


И.Ю. Карташев

Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	1	0,0159
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{тпр}$	2.1	1,0000
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $P_{тсо}$	3.2	0,8931
Плановое значение показателя $P_n, P_n^{пл}$	4	0,0895
Плановое значение показателя $P_{тпр}^{пл}, P_{тпр}^{пл}$	4	1,0000
Плановое значение показателя $P_{тсо}^{пл}, P_{тсо}^{пл}$	4	0,8975
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1 методических указаний	1
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»



И.Ю. Карташев

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

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета		-
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, $K_{над}$	пп. 5.1	0
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	-
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	0.65

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»



И.Ю. Карташев

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

№ п/п	Наименование составляющей показателя	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.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии
		6848
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.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии
		6846
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии
		7782
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей (P_{saidi}), час.	сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 28 Формы 8.1, деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 ((\sum столбец 32 * столбец 28) / пункт 1 Формы 8.3)
		2,8150
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (P_{saifi}), шт.	сумма по столбцу 28 Формы 8.1 и деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 (\sum столбец 28 Формы 8.1 / пункт 1 Формы 8.3)
		2,4061

Генеральный директор
ООО «УК «НовокузнецкЭнерго»



И.Ю. Карташев