

**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**

ОАО «Коммунарские электрические сети»

Наименование электросетевой организации

N	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
	2016г		
1	-	-	104
2	-	-	104
3	-	-	104
4	-	13,17	104
5	-	-	104
6	-	-	104
7	-	-	104
8	-	-	104
9	-	-	105
10	-	-	105
11	-	-	105
12	-	-	105

Генеральный директор ОАО «КЭС»

Козляков А.А.

Должность

Ф.И.О.

Подпись



Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'А.А. Козляков'.

**Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений
передачи электрической энергии за 2016 год**

ОАО «Коммунальные электрические сети»

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период 2016 г. число точек присоединения	105
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр)	13,17
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0,1254

Генеральный директор ОАО «КЭС»



Должность

Козляков А.А.

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

ОАО «Коммунарские электрические сети»

Наименование электросетевой организации

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <*>	Описание (обоснование)	Значение показателя на:					
			2016 (год) отчет	2017 (год)	2018 (год)	2019 (год)		
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П_п)	1. Замена КЛ выслуживших установленные сроки. 2. Прокладка резервных КЛ		0,1254	0,2414	0,2329	0,2247		
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П_тпр)			1	1	1	1		
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П_тсо)			0,8467	0,8975	0,8975	0,8975		

Генеральный директор ОАО «КЭС»



Должность

Козляков А.А.

Ф.И.О.

Подпись

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ОАО «Коммунарские электрические сети»

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (критерия), характеризующего 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	-	-	-	-	1,88
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	3	3	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.				прямая	1,75
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	2	2	100	-	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.				-	1
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.	3	3	100	-	2
2. Наличие телефонной связи для	-	-	-	-	0,67

обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации					
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	1
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	1
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	0
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	1
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)				прямая	1
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию			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 в процентах от общего количества поступивших обращений			0		1

6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	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			43	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			12	обратная	1
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	1.0903

Генеральный директор ОАО «КЭС»

Должность

Козляков А.А.

Ф.И.О.

Подпись



А.А. Козляков

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ОАО «Коммунарские электрические сети»

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего 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	-	-	-	-	0,42
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	19	30	63,3	обратная	0,25
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	0,25
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	9	15	60,0	обратная	0,25
б) для остальных потребителей услуг, дней	11	15	73,3	обратная	0,25
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	2	0	120	обратная	0,75

(заявителями), кроме физических лиц					
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					0.5
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений			0	обратная	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0.88
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)				прямая	1
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	1	0	120	обратная	0,75
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	0.1
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений			0		0,1

5. Итого по индикатору исполнительности					0.4729
--------------------------------------------	--	--	--	--	--------

Генеральный директор ОАО «КЭС»



Должность

Козляков А.А.

Ф.И.О.

Подпись

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ОАО «Коммунарские электрические сети»

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 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)	0			прямая	1
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	1.17
в том числе, по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений			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			100	прямая	2
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений			0	обратная	1
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на			0	обратная	1

ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений					
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений			120	прямая	1
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.			120	прямая	1
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	26	30	86.7	обратная	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			36	-	3
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг			23	-	3
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг			0	-	3
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	3
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на			120		3

неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг					
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами в том числе, по критериям:	-	-	-	-	2.5
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев			120	обратная	3
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, %			100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2.0333

Генеральный директор ОАО «КЭС»

Должность



Козляков А.А.

Ф.И.О.

А.А. Козляков

Подпись

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

ОАО «Коммунарские электрические сети»

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование показателя предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества	Значение показателя на:				
	2016 (год) отчетный	2017 (год)	2018 (год)	2019 (год)	
И_н	1,09	1,09	1,09	1,09	
1.1.	2	2	2	2	
1.2. а)	2	2	2	2	
1.2. б)	1	1	1	1	
1.2. в)	2	2	2	2	
1.2. г)	2	2	2	2	
2.1.	1	1	1	1	
2.2.	0	0	0	0	
3.	1	1	1	1	
4.	1	1	1	1	
5.1.	1	1	1	1	
6.1.	1	1	1	1	
6.2.	1	1	1	1	
И_с	0,47	0,47	0,47	0,47	
1.1.	0,25	0,25	0,25	0,25	
1.2. а)	0,25	0,25	0,25	0,25	
1.2.б)	0,25	0,25	0,25	0,25	
1.3	0,75	0,75	0,75	0,75	
2.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	
3.1.	1	1	1	1	
3.2	0,75	0,75	0,75	0,75	
4.1.	0,1	0,1	0,1	0,1	
Р_с	2,03	2,03	2,03	2,03	
1.	1	1	1	1	
1.1					
1.2.					
2.1.	1	1	1	1	
2.2.	2	2	2	2	
2.3.	1	1	1	1	
2.4.	1	1	1	1	
2.5.	1	1	1	1	
2.6.	1	1	1	1	

3.1.	2	2	2	2		
3.2. а)	3	3	3	3		
3.2. б)	3	3	3	3		
3.2. в)	3	3	3	3		
4.1.	3	3	3	3		
5.1.	3	3	3	3		
5.2.	2	2	2	2		
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	0,8467	0,8467	0,8467	0,8467		

Генеральный директор ОАО «КЭС»



Должность

Козляков А.А.

Ф.И.О.

Подпись

**Фактические и плановые значения
показателей надежности и качества услуг за 2016 год**

ОАО «Коммунальные электрические сети»

наименование электросетевой организации

Наименование показателя	Фактическое значение показателя за 2016 год	Плановые значения показателей на долгосрочный период регулирования			
		2017 год	2018 год	2019 год	
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)	0,1254	0,2414	0,2329	0,2247	
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (П тпр)	1,0	1,0	1,0	1,0	
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг (Птсо)	0,8467	0,8975	0,8975	0,8975	

Генеральный директор ОАО «КЭС»

Должность

Козляков А.А.

Ф.И.О.

Подпись



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

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

ОАО «Коммунарские электрические сети»

№п.п.	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П_п)	(1)	0,1254
2.	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, П_тпр	(2)	1
3.	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации (П_тсо)	(3)	0,8467
4.	Плановое значение показателя П_п, П(пл)_п	(4), (4.1)	0,2503
5.	Плановое значение показателя П_тпр, П(пл)_тпр	(4), (4.1)	1,0
6.	Плановое значение показателя П_тсо, П(пл)_тсо	(4), (4.1)	0,8975
7.	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, К_над	п. 5.1 Методических указаний	1
8.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, К_кач (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5.1 Методических указаний	-
9.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, К_кач (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	0

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

Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа = 0,75 Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
2. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета		бета = 0,35 - альфа = 0,65

3. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, К_над	п. 5.1	1
4. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, К_кач	п. 5.1	0
5. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, К_об	(5)	0,65

Генеральный директор ОАО «КЭС»



Должность

Козляков А.А.

Ф.И.О.

Подпись