

Приложение № 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 ФГБУ ГНЦ ИФВЭ за 2013 год

№	Обосновывающие данные для расчета ³	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	Акт расследования технологического нарушения №214-05/216 от 19.12.2013г.	0,067 (240сек.=4мин.)	4

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Брагин А.А.



³ В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц.



Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии
ГНЦ ИФВЭ

(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2013 г. число точек присоединения	4
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	0,067
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)	0,0168

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ Брагин А.А.



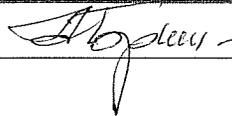
Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования *

ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

(наименование электросетевой организации)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя ⁵	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			2013 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (П _п)			0,017	0,017	0,016	0,016	0,016
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П _{тпр})			0,600	0,591	0,582	0,573	0,565
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П _{тсо})			0,922	0,908	0,895	0,881	0,868
⁴ Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.							
⁵ Информация предоставляется справочно							

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ



Брагин А.А.



ФОРМЫ,
ИСПОЛЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

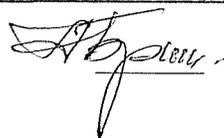
ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

(наименование территориальной сетевой организации)

№ п/п	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 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	-	-	-	-	
	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	5,0%	5,0%	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.	7	7	100	прямая	2
	в том числе:					
a)	регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100	-	-
b)	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.	6	6	100	-	-
г)	утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100	-	-
2.	Наличие телефонной связи для 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)	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	2
2.3.	Наличие системы информирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
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	100	обратная	2
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	0	100		2
6.	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
	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%	0%	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, в процентах от общего количества поступивших обращений	0%	0%	100	обратная	2
7.	Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Брагин А.А.




Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

(наименование территориальной сетевой организации)

№ п/п	Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 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:					
1.1.	Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	30	30	100	обратная	0,5
1.2.	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц-субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	-	-	100	обратная	
а)	для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц-субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	30	30	100	-	-
б)	для остальных потребителей услуг, дней	30	30	100	-	-
1.3.	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	100	обратная	0,5
2.	Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	
2.1.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0%	0%	100	обратная	0,5
3.	Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	
3.1.	Наличие (отсутствии) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие-1, отсутствие-0)	0	0	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	0,5
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	100		0,2
5.	Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,46

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Брагин А.А.




Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

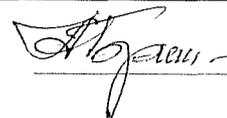
ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

(наименование территориальной сетевой организации)

N п/п	Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 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 в том числе по критериям:	-	-	-	-	
2.1.	Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, процентов от общего количества поступивших обращений	0%	0%	100	обратная	2
2.2.	Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений	0%	0%	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%	0%	100	обратная	2
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%	100	обратная	2
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%	100	прямая	2
2.6.	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100	прямая	2
3.	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего в том числе по критериям:	-	-	-	-	
3.1.	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	0	100	обратная	2
3.2.	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	прямая	
а)	письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
б)	электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	-
в)	системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг ⁸	0	0	100	-	-
4.	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	100	обратная	2
4.1.	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		2
5.	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами 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
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%	100	прямая	2
6.	Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Брагин А.А.



⁸ 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, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования⁹

ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

(наименование территориальной сетевой организации)

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя на:				
		2013 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества ¹⁰						
И_н						
1.1.	5%	5%	5%	5%	5%	5%
1.2. а)	0	0	0	0	0	0
1.2. б)	1	1	1	1	1	1
1.2. в)	6	6	6	6	6	6
1.2. г)	0	0	0	0	0	0
2.1.	1	1	1	1	1	1
2.2.	0	0	0	0	0	0
3.	1	1	1	1	1	1
4.	1	1	1	1	1	1
5.1.	0	0	0	0	0	0
6.1.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6.2.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
И_с						
1.1.	30	30	30	30	30	30
1.2. а)	30	45	45	45	45	45
1.2. б)	30	30	30	30	30	30
1.3.	-	-	-	-	-	-
2.1.	0%	45	45	45	45	45
3.1.	0	0	0	0	0	0
3.2.	0	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0	0
Р_с						
1.	1	1	1	1	1	1
1.1.						
1.2.						
2.1.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2.2.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2.3.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2.4.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2.5.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2.6.	0	0	0	0	0	0
3.1.	0	0	0	0	0	0
3.2. а)	0	0	0	0	0	0
3.2. б)	0	0	0	0	0	0
3.2. в)	0	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0	0
5.1.	0	0	0	0	0	0
5.2.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организацией						
⁹ Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.						
¹⁰ Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего Приложения.						

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Брагин А.А.




Приложение № 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 ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ
КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на
технологическое присоединение к сети, в период 2013г.
ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Наименование показателя	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. (Nзаяв тпр)	1
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 ^{nc} заяв тпр)	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (Pзаяв тпр)	1

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Брагин А.А.



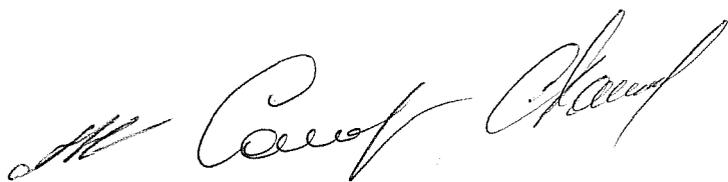
Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в период 2013г.

ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Наименование показателя	Число, шт.
1	2
Число договоров об осуществлении технологического присоединения 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 ^{nc} сд тпр)	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети (Пнс тпр) рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (Пнс тпр)	-

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Брагин А.А.

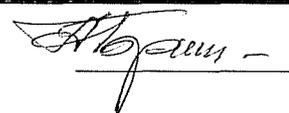


Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2013г.

Наименование показателя	Число, шт.
1	2
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. (Nн тпр)	0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятками шт. (Nчз тпр)	0
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации (Пнпа тпр)	-

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Брагин А.А.



Приложение № 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

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 ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	(1)	0,017
2.	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{тпр}$	(2.1)	0,600
3.	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ($P_{тсо}$)	(3.2)	0,922
4.	Плановое значение показателя P_n , $P_n^{пл}$	(4)	0,010
5.	Плановое значение показателя $P_{тпр}$, $P_{тпр}^{пл}$	(4)	0,600
6.	Плановое значение показателя $P_{тсо}$, $P_{тсо}^{пл}$	(4)	1,008
7.	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п.5.1 Методических указаний	0,000
8.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	п.5.1 Методических указаний	0,000
9.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	п.5.1 Методических указаний	0,000

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ Брагин А.А.




Приложение №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 2013г.
ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Наименование показателя	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт. (Nзаяв)	1
Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. (Nпд)	0
Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. Nнпд	0

Главный инженер ФГБУ ГНЦ ИФВЭ

Брагин А.А.

