

Приложение N 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 за 2015_ год

№	Обосновывающие данные для расчета <1>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1		4	15
2		0	15
3		0	15
4		0	15
5		0	15
6		0	15
7		0	15
8		0	15
9		0	15
10		0	15
11		0	15
12		0	15

Главный энергетик



Мингалиев З.А.

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

ООО «Руссоль»

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период 2015 г. число точек присоединения	15
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (T_{np})	4
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)	0,27

Главный энергетик

Мингалиев З.А.

Приложение N 2
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 КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ
СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО «Руссоль»

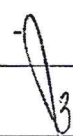
Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависим ость	Оценочны й балл
	фактическ ое (Ф)	планово е (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	2
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.	7	7	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	-
б) 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.	3	3	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	2
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 автоинформирования 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	1	1	100	прямая	2

электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)					
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, процентов 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	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов 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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Главный энергетик



Мингалиев З.А.

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

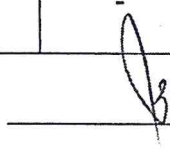
ООО «Руссоль»

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависим ость	Оценочны й балл
	фактическ ое (Ф)	планово е (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	0,5
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	3	3	100	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	7	7	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	7	7	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	0,5
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	0	0	100	обратная	0,5

обращений					
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	
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)	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	0,2
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	-	-	-	-	0,443

Главный энергетик



Мингалиев З.А.

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности
обратной связи

ООО «Руссоль»

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависим ость	Оценочны й балл
	фактическ ое (Ф)	планово е (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по	1	1	100	прямая	2

рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)					
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2
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	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 обслуживанию, процентов 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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	-
2.4. Количество обращений 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	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	0	0	100	прямая	2

потребителей услуг, шт.					
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	2
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:	-	-	100	прямая	2
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	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	-	-	-	-	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	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	0	0	100	прямая	2

было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов					
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2

Главный энергетик

Мингалиев З.А.

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

ООО «Руссоль»

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <2>	Значение показателя, годы:				
	2015	2016	2017	2018	2019
И _н	2	2	2	2	2
1.1.	1	1	1	1	1
1.2. а)	1	1	1	1	1
1.2. б)	1	1	1	1	1
1.2. в)	3	3	3	3	3
1.2. г)	1	1	1	1	1
2.1.	1	1	1	1	1
2.2.	0	0	0	0	0
3.	1	1	1	1	1
4.	1	1	1	1	1
5.1	0	0	0	0	0
6.1	0	0	0	0	0
6.2	0	0	0	0	0
И _с	0,443	0,443	0,443	0,443	0,443
1.1.	3	3	3	3	3
1.2. а)	7	7	7	7	7
1.2. б)	7	7	7	7	7
1.3.	0	0	0	0	0
2.1.	0	0	0	0	0
3.1.	0	0	0	0	0
3.2.	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
Р _с	2	2	2	2	2
1.	1	1	1	1	1
1.1.	-	-	-	-	-
1.2.	-	-	-	-	-
2.1.	0	0	0	0	0
2.2.	0	0	0	0	0

2.3.	0	0	0	0	0
2.4.	0	0	0	0	0
2.5.	0	0	0	0	0
2.6.	0	0	0	0	0
3.1.	0	0	0	0	0
3.2. а)	0	0	0	0	0
3.2. б)	0	0	0	0	0
3.2. в)	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
5.1.	0	0	0	0	0
5.2.	0	0	0	0	0
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями	2	2	2	2	2

Главный энергетик

Мингалиев З.А.

Приложение N 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

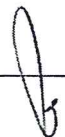
Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества
оказываемых услуг электросетевой организации

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_n)	1	0,27
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $\Pi_{тпр}$	2.1	
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $\Pi_{тсо}$	3.2	0,443
Плановое значение показателя Π_n , $\Pi_n^{пл}$	4	0,286
Плановое значение показателя $\Pi_{тпр}^{пл}$, $\Pi_{тпр}^{пл}$	4	
Плановое значение показателя $\Pi_{тсо}^{пл}$, $\Pi_{тсо}^{пл}$	4	0,911
Оценка достижения показателя уровня	пп. 5.1 методических	1

надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач1}}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач2}}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0

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		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа = 0,75. Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: бета = 0,25
3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1		Для территориальной сетевой организации бета1 = 0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2		Для территориальной сетевой организации бета2 = 0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	пп. 5.1	1
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$	пп. 5.1	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью 0
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации 0

услуг, $K_{\text{кач1}}$		
8. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{кач2}}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации 0
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{\text{об}}$	пп. 5.1 	0,65

Главный энергетик

Мингалиев З.А.

1	1	№ п/п	Наименование структурной единицы электросетевой организации ²	ВЛ-35 кВ фидер НБ	ЛЭП	35	Высший класс напряжения обесточенного оборудования, кВ	Причина прекращения передачи электрической энергии (1/0) ³	7	Признак АПВ (1/0) ⁴	8	Признак АВР (1/0) ⁵	Количество точек поставки, по которым произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.	Количество потребителей услуг (производители электрической энергии), в отношении которых произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.	17	полное	18	частичное	19	полное	20	частичное	21	3 категории надежности	22	с максимальной мощностью до 150 кВт	23	с максимальной мощностью от 150 до 670 кВт	24	с максимальной мощностью свыше 670 кВт	25	Всего (сумма граф 17 - 21)	26	Электросетевые организации	27	Производители электрической энергии	28	Всего (сумма граф 25 - 27)	29	Время и дата прекращения передачи электрической энергии (часы, минуты, ЛЛТТ.ММ.ЛЛ)	30	Время и дата устранения технологического нарушения на объектах данной сетевой организации (часы, минуты, ЛЛТТ.ММ.ЛЛ)	31	Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителем услуг (часы, минуты, ЛЛТТ.ММ.ЛЛ)	32	Продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час.	33	Суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединениях потребителей услуг, по которым в результате технологического нарушения произошло прекращение передачи	34	Наименование документа первичной информации (акт расследования, журнал отключений и т.п.)	35	Реквизиты документа первичной информации (акта расследования технологического нарушения (аварии) или иного документа (номер и дата записи в журнале отключений))	12.01.15 г.	Оперативный журнал	12.01.15 г.
---	---	-------	--	-------------------	-----	----	--	---	---	--------------------------------	---	--------------------------------	---	--	----	--------	----	-----------	----	--------	----	-----------	----	------------------------	----	-------------------------------------	----	--	----	--	----	----------------------------	----	----------------------------	----	-------------------------------------	----	----------------------------	----	--	----	--	----	--	----	--	----	---	----	---	----	--	-------------	--------------------	-------------

Мингалиев З.А.

Гл. энергетик

Подпись

Ф.И.О.

¹ Если восстановление режима потребления электрической энергии потребителей услуг в рамках одного прекращения передачи электрической энергии происходило в разное время, то форма восстанавливается отдельно по каждому такому восстановлению.

2. Вызываются наименования производственных отделений или предприятий электрических сетей.

указываются наименования производственных отделений или предприятий, входящих в состав предприятия, на которых проводились исследования или предприняты мероприятия по снижению уровня выбросов загрязняющих веществ в окружающую среду.

"0" для случаев, подпадающих под исключения, указанный в п. 4 ст. 112 УК РФ, а "1" ставится когда АПВ усеченное, а "0" - не усеченное.

5 "1" ставится, когда АВР успешен. "0" - не успешен.

Задання тільки організації по управленню ед

Заполняется только организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью.

**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**

ООО "Руссоль"

Наименование электросетевой организации

№ 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 15
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 15
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии 15
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей (Π_{saidi}), час.	сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 28 Формы 8.1, деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $((\sum \text{столбец } 32 * \text{столбец } 28) / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ 4
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (Π_{saifi}), шт.	сумма по столбцу 28 Формы 8.1 и деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $(\sum \text{столбец } 28 \text{ Формы } 8.1 / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ 1

Гл энергетик

Мингалиев З.А.

Должность

Ф.И.О.

Подпись