

**Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2017 год**

Акционерное общество "Энергосетевая Компания"  
(наименование территориальной сетевой организации)

№**	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	15,08	17 089
2	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	40,38	17 089
3	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	51,95	17 089
4	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	41,97	16 880
5	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	52,08	16 880
6	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	33,85	16 880
7	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	70,4	16 422
8	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	37,83	16 422
9	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	35,25	16 422
10	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	277,53	16 422
11	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	21,38	16 422
12	Акты расследования технологических нарушений, журнал отключений	12,83	16 422

Технический директор

(должность)

Маланьин К.В.

(Ф.И.О.)

(подпись)

\* В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц;  
\*\* месяцы года

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

Акционерное общество "Энергосетевая Компания"

(наименование территориальной сетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2017г число точек присоединения (N <sub>тп</sub> )	17 089
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час (T <sub>пр</sub> )	690,5
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)	0,0404

Технический директор

(должность)

Маланьин К.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 \***

**Акционерное общество "Энергосетевая Компания"**

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя**	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			2016	2017	2018	2019	2020
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)			0,0699	0,0687	0,0658	0,0629	0,0600
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Птпр) ***			1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (Птсо) ***			0,8975	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975

\* Плановые значения показателей надежности и качества на 2017 год заполняются на основании решения РСТ Нижегородской области

\*\* Информация предоставляется справочно

\*\*\* В редакции приказа Минэнерго России от 21.06.2017 №1256

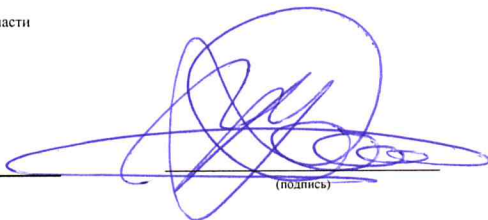
**Технический директор**

(должность)

**Маланьин К.В.**

(Ф.И.О.)

(подпись)



Форма 2.1 Расчет значения индикатора информативности

Акционерное общество "Энергосетевая Компания"

(наименование территориальной сетевой организации)

	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации, в том числе, по критериям:	---	---	---	---	<b>1,50</b>
1.1	Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений, %	26	21	125	прямая	1
1.2	Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	13	13	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)	1	1	100	---	---
в)	должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	8	8	100	---	---
г)	утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	3	3	100	---	---
2	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:	---	---	---	---	<b>2,33</b>
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)	1	1	100	прямая	2
2.3	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	1	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	<b>2,00</b>

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	2,00
5	Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0	120	обратная	2,00
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	120	обратная	2,0
6.	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе по критериям:	---	---	---	---	2,00
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 (Ин)	---	---	---	---	1,97

**Технический директор**

(должность)

**Маланьин К.В.**

(Ф.И.О.)

(подпись)



Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

Акционерное общество "Энергосетевая Компания"

(наименование территориальной сетевой организации)

1	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
1	Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, в том числе по критериям:	---	---	---	---	<b>0,50</b>
1.1	Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	10	10	100	обратная	0,50
1.2	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	---	---		обратная	
а)	для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	15	15	100	---	---
б)	для остальных потребителей услуг, дней	25	25	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	0,50
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	1	1	105		<b>0,50</b>
2.1	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	1	1	105	обратная	0,50
3	Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	---	---	---	---	<b>0,50</b>
	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)	1	1	100	прямая	0,50

3.2	Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывoda электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц, %	0	0	120	обратная	0,50
4.	Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	100	обратная	0,20
4.1	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0	0	100	обратная	0,20
5	Итого по индикатору исполнительности (Ис)	---	---	---	---	0,425

**Технический директор**

(должность)

**Маланын К.В.**

(Ф.И.О.)

(подпись)

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

Акционерное общество "Энергосетевая Компания"

(наименование территориальной сетевой организации)

1	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
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	---	---	---	---	2,00
	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	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, 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	---
2.4	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	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.	1	1	100	прямая	2
3	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	---	---	---	---	2,00
	в том числе по критериям:					
3.1	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	14	14	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	0,150	0,160	93,75	---	---
б)	электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	---	---
в)*	системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	---	---
4	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0,000	0,000	100,00	обратная	2,00
4.1	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей	0,000	0,000	100,00	обратная	2

5	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	---	---	---	---	<b>2,00</b>
	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 результативности обратной связи (Рс)	---	---	---	---	<b>2,00</b>

**Технический директор**

(должность)

**Маланьин К.В.**

(Ф.И.О.)

(подпись)

\* Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоматизированного информирования (голосовая, СМС и другим способом).



**Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети за 2017г.**

№ п/п	Наименование	Значение, шт.
1	2	3
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, <b>шт.</b> (Nзаяв_тпр)	289,00
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 с нарушением установленных сроков его направления, <b>шт.</b> (N <sup>nc</sup> заяв_тпр)	1,00
max (1, Nзаяв_тпр - N <sup>nc</sup> заяв_тпр)		288,00
Пзаяв_тпр		1,0035

**Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети за 2017г.**

№ п/п	Наименование	Значение, шт.
1	2	3
1	Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, <b>шт.</b> (Nсд_тпр)	127,00
2	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, <b>шт.</b> (N <sup>nc</sup> сд_тпр)	0,00
max (1, Nсд_тпр - N <sup>nc</sup> сд_тпр)		127,00
Пнс_тпр		1,0000

**Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации за 2017г.**

№ п/п	Наименование	Значение, шт.
1	2	3
1	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, <b>шт.</b> (Nн_тпр)	3,00
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в <b>десятках шт. без округления</b> (Nчз_тпр)	37,000
max (1, Nчз_тпр - Nн_тпр)		34,00
Пнна_тпр		1,0882

1,0190

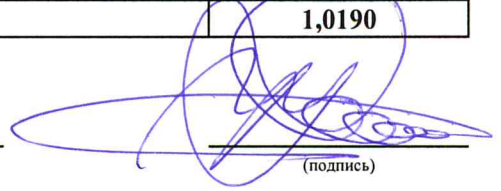
<b>Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети, Птпр</b>	
<b>Птпр</b>	<b>1,0190</b>

**Технический директор**

(должность)

**Маланьин К.В.**

(Ф.И.О.)



(подпись)

<b>Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг (Птсо)</b>	
<b>Птсо</b>	<b>0,8947</b>

**Технический директор**  
(должность)

**Маланьин К.В.**  
(Ф.И.О.)



(подпись)

**Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и качества оказываемых услуг электросетевыми**

№	Наименование показателя	№ формулы методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	(1)	0,0404
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, Птпр	(2.1)	1,0190
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, Птсо	(3.2)	0,8947
4	Плановое значение показателя Пп, Пп <sup>пл</sup>	(4)	0,0687
5	Плановое значение показателя Птпр, Птпр <sup>пл</sup>	(4)	1,0000
6	Плановое значение показателя Птсо, Птсо <sup>пл</sup>	(4)	0,8975
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад	пп. 5.1 Методических указаний	1
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 Методических указаний	---
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач1 (для ТСО) технологические присоединения	пп. 5.1 Методических указаний	0
10	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач2 (для ТСО)	пп. 5.1 Методических указаний	0

**Технический директор**

(должность)

**Маланьин К.В.**

(Ф.И.О.)

(подпись)



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

Акционерное общество "Энергосетевая Компания"  
(наименование территориальной сетевой организации)

№ п/п	Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\alpha$		0,65
2	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta$		—
3	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta_1$		0,25
4	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta_2$		0,1
5	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	1
6	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	—
7	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	0
9	Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	пп. 5.1	0,65

Технический директор

(должность)

Маланьин К.В.

(Ф.И.О.)

(подпись)