

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

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации ООО "БИАКСПЛЕН" за 2015 год

Дата	Обосновывающие данные для расчета * (Данные оперативного журнала учета)	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
январь	Оперативный журнал	0	7
февраль	Оперативный журнал		7
март	Оперативный журнал	0	7
апрель	Оперативный журнал	0	7
май	Оперативный журнал	0	7
июнь	Оперативный журнал	0	7
июль	Оперативный журнал	0	7
август	Оперативный журнал	0	7
сентябрь	Оперативный журнал	0	7
октябрь	Оперативный журнал	0	7
ноябрь	Оперативный журнал	0	7
декабрь	Оперативный журнал	0	7

Главный энергетик
(должность)

Чупеев С.В.
(Ф.И.О.)

(подпись)

За 2015 год аварийных отключений электрической энергии для потребителей услуг по вине ООО "БИАКСПЛЕН" Новокуйбышевский филиал не было.

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии
электросетевой организации _____ ООО "БИАКСПШЕН"
(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период	2015 г. число точек присоединения, шт. - (N _{тп})	7
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час. (T _{пр})		--
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (П _п)		--

Главный энергетик _____ Чулеев С.В. _____
(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

- 1 Если восстановление спроса потребовало электрической энергии, то в рамках одного прерывания продукта электрической энергии происходило в разное время, то фактически восстановление охватывало по каждому такому восстановлению.
- 2 Указываются наименования производственных отделений или предприятий электрических сетей.
- 3 "0" для сумм, показанных под включением, указанные в абз. 3 пункта 2.1. выполняли метрические указания, "1" - не выполняли.
- 4 "1" ставится, когда АПВ успешное, "0" - не успешное.
- 5 "1" ставится, когда АДВ успешное, "0" - не успешное.
- 6 Указываются только организации 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

за 2015 год

ООО "БИАКСПЛЕН"

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., (Nt)	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии 5
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 5
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии 7
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей (Π_{saidi}), час. $\Pi_{saidi} = \frac{\sum_{i=1}^I T_i \times N_i}{N_t}$	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) 0,0000
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (Π_{saifi}), шт. $\Pi_{saifi} = \frac{\sum_{i=1}^I N_i}{N_t}$	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) 0,0000

Главный энергетик
Должность

Чупеев С.В.
Ф.И.О.

Подпись

Приложение № 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 И^И

ООО "БИАКСПЛЕН"

(наименование территориальной сетевой организации)

2015 г.

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,	-	-	-	-	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	11	11	100,0	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.	13	13	100,0	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	--		-	
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0		-	
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3	3		-	
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	10	10		-	

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	100,00	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	--	--	--	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	--	--	--	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	100,00	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	100,00	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	--	--	--	обратная	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	--	--	--		
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 в процентах от общего количества поступивших обращений	--	--	--	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	--	--	--	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,000

Главный энергетик
(должность)

Чупеев С.В.
(Ф.И.О.)

(подпись)

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности И_с

ООО "БИАКСПЛЕН"

(наименование территориальной сетевой организации)

2015 г.

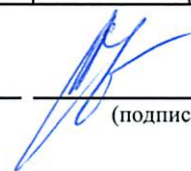
Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,5
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	30	30	100,0	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100,0	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	15	15	100,0	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	180	180	100,0	-	-
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	--	--	--	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, в процентах от общего количества поступивших обращений	--	--	--	обратная	0,5

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5
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	100,0	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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	--	1	--	обратная	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	--	--	-	обратная	0,2
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	--	--	--		0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,425

Главный энергетик
(должность)

Чупеев С.В.
(Ф.И.О.)

(подпись)



Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи P_c

ООО "БИАКСПЛЕН"

(наименование территориальной сетевой организации)

2015 г.

	Значение		$\Phi / \Pi * 100, \%$	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Φ)	плановое (Π)			
	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	100,0	прямая	2
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, в процентах от общего количества поступивших обращений	--	--	--	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	--	--	--	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	--	--	--	обратная	2
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	--	--	--	обратная	2

	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
	2	3	4	5	6
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	--	--	--	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	--	--	--	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего, в том числе по критериям:	-	-	-	-	2
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	0	--	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	--	--	--	--	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	--	--	--	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	--	--	--	прямая	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	--	--	--	прямая	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	--	--	--	обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на 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	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					

	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
	2	3	4	5	6
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	--	1	--	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, %	--	--	--	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	2,000

Главный энергетик
(должность)

Чупеев С.В.
(Ф.И.О.)

(подпись)

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 ЗНАЧЕНИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УРОВНЯ КАЧЕСТВА
ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

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

в период 2015 г.

НКФ ООО "БИАКСПЛЕН"

(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

№ п/п	Наименование	Число, 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, шт. ($N_{\text{заяв_тпр}}$)	0
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, шт. ($N^{\text{нс}}_{\text{заяв_тпр}}$)	0
3.	Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв_тпр}}$)	1

Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв_тпр}}$)

$$P_{\text{заяв_тпр}} = N_{\text{заяв_тпр}} / \max (1, N_{\text{заяв_тпр}} - N^{\text{нс}}_{\text{заяв_тпр}}) = 1,0$$

Главный энергетик

(должность)

Чупеев С.В.

(Ф.И.О.)

(подпись)

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети в период 2015 г.

НКФ ООО "БИАКСПЛЕН"

(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

№ п/п	Наименование	Число, 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, шт. ($N_{сд_тпр}$)	0
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, шт. ($N^{nc}_{сд_тпр}$)	0
3.	Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{нс_тпр}$)	1

Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{нс_тпр}$)

$$\Pi_{нс_тпр} = N_{сд_тпр} / \max (1, N_{сд_тпр} - N^{nc}_{сд_тпр}) = 1,0$$

Главный энергетик
(должность)

Чупеев С.В.
(Ф.И.О.)

(подпись)

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

в период 2015 г.

НКФ ООО "БИАКСПЛЕН"

(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

№ п/п	Наименование	Число, 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, шт. ($N_{н_тпр}$)	0
2.	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. ($N_{очз_тпр}$)	0
3.	Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Pi_{нна_тпр}$)	1

Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Pi_{нна_тпр}$)

$$\Pi_{нна_тпр} = N_{очз_тпр} / \max (1, N_{очз_тпр} - N_{н_тпр}) = 1,0$$

Главный энергетик
(должность)

Чупеев С.В.
(Ф.И.О.)


(подпись)

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

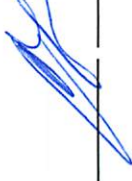
ФОРМА, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ
И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг ООО "БИАКСПЛЕН" за 2015 г.

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n), $P_n = T_{пр} / P_{тпр}$	(1)	0,000
2.	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ($P_{тпр}$), $P_{тпр} = 0,4 \times P_{заяв_тпр} + 0,4 \times P_{ис_тпр} + 0,2 \times P_{нна_тпр}$	(2.1)	1,000
3.	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями ($P_{тсо}$), $P_{тсо} = 0,1 \times I_n + 0,7 \times I_c + 0,2 \times P_c$	(3.2)	0,8975
4.	Плановое значение показателя $P_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	0,0087
5.	Плановое значение показателя $P_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	1,0
6.	Плановое значение показателя $P_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	0,8975
7.	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5.1 Методических указаний	1
8.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	0
9.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	0

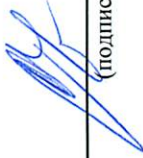
Главный энергетик

Чупеев С.В.



Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг
 ООО "БИАКСПЛЕН"
 за 2015 год

Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, α	-	0,65
2. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta 1$	-	0,25
3. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta 2$	-	0,1
4. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5.1	1
5. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг (для территориальной сетевой организации), $K_{кач1}$	п. 5.1	0
6. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг (для территориальной сетевой организации), $K_{кач2}$	п. 5.1	0
7. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг ($K_{об}$), $= \alpha \times K_{над} + \beta 1 \times K_{кач1} + \beta 2 \times K_{кач2}$	(5.2)	0,65

Главный энергетик (должность)	Чупеев С.В. (Ф.И.О.)	 (подпись)
----------------------------------	-------------------------	--