

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 ОАО "Донэнерго"
за 2013 год

Обосновывающие данные для расчета ¹	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1	709,25	642907
2	484,33	642907
3	775,13	642907
4	584,30	642907
5	660,70	642907
6	811,70	642907
7	781,40	642907
8	458,37	642907
9	592,78	642907
10	994,67	642907
11	395,08	642907
12	484,80	642907

¹ В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц.

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 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений
передачи электрической энергии

ОАО "Донэнерго"

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период <u>2013</u> г. число точек присоединения	642907
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	7732,52
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{п}$)	0,0120

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 6.1 - Расчет значения индикатора информативности за период _____

ОАО "Донэнерго" за 2013 год

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	2,000
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	10,5%	11,7%	90%	прямая	2,000
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	344	338	102%	прямая	2,000
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	-	-	-

1	2	3	4	5	6
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	-	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	335	335	-	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	7	1	-	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	2,000
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100%	прямая	2,000
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100%	прямая	2,000
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100%	прямая	2,000

1	2	3	4	5	6
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	2,000
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	2,000
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	-	-	-	2,000
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%	0,0%	100%	обратная	2,000
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	2,000
в том числе по критериям:					

1	2	3	4	5	6
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	0,0%	0,0%	100%	обратная	2,000
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%	0,0%	100%	обратная	2,000
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,000

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 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

ОАО "Донэнерго" за 2013 год

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	1,500
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	20,1	29	69%	обратная	1,000
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	214	186,15	115%	обратная	2,000
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	0,500
в том числе по критериям:					

1	2	3	4	5	6
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	30	30	100%	обратная	0,500
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100%	обратная	0,500
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%	-	-
2.3. 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	0,500
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	0,100

1	2	3	4	5	6
3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,05%	0,21%	21%	обратная	0,100
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	-	-	-	-	0,200
4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,200
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	0,750
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	85,42%	51,81%	165%	обратная	0,750

1	2	3	4	5	6
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,375
в том числе по критериям:					
6.1. 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	0,500
6.2. 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	7,77%	47,21%	16%	обратная	0,250
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	0,200
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	100%	обратная	0,200
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,518

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 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

ОАО "Донэнерго" за 2013 год

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (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	0	100%	прямая	2,000
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2,000
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	0,00%	0,30%	0%	обратная	1,000
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	99%	100%	99%	прямая	2,000

1	2	3	4	5	6
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	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,000
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	6,81%	0,68%	1001%	обратная	3,000
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	100%	прямая	2,000
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1	1	100%	прямая	2,000
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	2,000
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	30	30	100%	обратная	2,000

1	2	3	4	5	6
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	100%	прямая	2,000
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				-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	-	-	2,000
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100%	обратная	2,000
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	1,500
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	6	9	67%	обратная	1,000

1	2	3	4	5	6
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, процентов	100%	100%	100%	прямая	2,000
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	1,900

¹ Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

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 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых
услуг электросетевой организации
(для случаев установления плановые значения до 2013 года)

ОАО "Донэнерго" за 2013 год

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	1	0,0120
Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{тпр}$	6.1	
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, $P_{тсо}$	6.2	0,9426
Плановое значение показателя $P_n, P_n^{пл}$	4, 4.1	0,0171
Плановое значение показателя $P_{тпртпр}, P^{пл}$	4, 4.1	
Плановое значение показателя $P_{тсо}, P^{пл}$	4, 4.1	1,0102
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 7.1 методических указаний	1
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 7.1 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 7.1 методических указаний	0

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 7.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества
оказываемых услуг
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

ОАО "Донэнерго" за 2013 год

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета		0,35
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 7.1	1
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	п. 7.1	0
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	7	0,65