

## 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

(в ред. Приказа Минэнерго России от 28.09.2012 № 465)

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

**Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности**

ОАО "Донэнерго" за 2014 год

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	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
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
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
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.	335	335	100%	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	7	1	700%	-	-

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:	-	-	-	-	2
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	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 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	-	-	-	-	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%	0,0%	100%	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
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	0,0%	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%	0,0%	100%	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,0000

## 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

(в ред. Приказа Минэнерго России от 28.09.2012 № 465)

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

**Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности**

**ОАО "Донэнерго" за 2014 год**

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,50
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	29	103%	обратная	0,50
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100%	обратная	0,50
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%	0,0%	100%	обратная	0,50

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	0,25
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	19,9%	51,8%	38%	обратная	0,25
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,63
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 вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	78,7%	47,2%	167%	обратная	0,75
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	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%	0,0%	100%	обратная	0,20
5. Итого по индикатору исполняемости	-	-	-	-	0,3938

## 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

(в ред. Приказа Минэнерго России от 28.09.2012 № 465)

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

**Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи**

ОАО "Донэнерго" за 2014 год

(наименование территориальной сетевой организации)

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)	0	0	100%	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	1,83333333
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	0,9%	0,3%	293%	обратная	3
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	100,0%	100,0%	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%	0,0%	100%	обратная	2

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	0,5%	0,7%	70%	обратная	1
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%	0,0%	100%	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	4	1	400%	прямая	1
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	30	30	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				-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию		-	-	-	2
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

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	7	9	78%	обратная	1
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, %	100,0%	100,0%	100%	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	1,9583



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

(в ред. Приказа Минэнерго России от 28.09.2012 № 465)

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 2014 год

ОАО "Донэнерго"

(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. ( $N_{\text{заяв\_тпр}}$ )	8402
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. ( $N^{\text{нс}}_{\text{заяв\_тпр}}$ )	29

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

(в ред. Приказа Минэнерго России от 28.09.2012 № 465)

Формы, используемые для расчета значений показателей уровня качества  
оказываемых услуг

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров  
об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в период 2014 год

ОАО "Донэнерго"

(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. ( $N_{сд\_тпр}$ )	7480
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. ( $N_{сд\_тпр}^{nc}$ )	10

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

(в ред. Приказа Минэнерго России от 28.09.2012 № 465)

Формы, используемые для расчета значений показателей уровня качества  
оказываемых услуг

Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного  
законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям  
сетевой организации, в период 2014 год

ОАО "Донэнерго"

(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

№ п/п	Наименование	Значение
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. ( $N_{н\_тпр}$ )	Число, шт. 10
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. ( $N_{очз\_тпр}$ )	Количество, десятки шт. (без округления) 882,5

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

(в ред. Приказа Минэнерго России от 28.09.2012 № 465)

Форма, используемая для расчета обобщенного показателя  
уровня надежности и качества оказываемых услуг

Форма 4.1 - Показатели уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

ОАО "Донэнерго" за 2014 год

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_n$ )	(1)	
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{тпр}$	(2.1)	1,0042
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $P_{тсо}$	(3.2)	0,8673
4	Плановое значение показателя $P_n$ , $P_n^{пл}$	(4), (4.1)	
5	Плановое значение показателя $P_{тпр}$ , $P_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	1,0000
6	Плановое значение показателя $P_{тсо}$ , $P_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	0,8975
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1 Методических указаний	
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 Методических указаний	
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 Методических указаний	0
10	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 Методических указаний	0