

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 2017 год

Обосновывающие данные для расчета <1>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1-	-	11
2-	-	11
3-	-	11
4-	-	11
5-	-	11
6-	-	11
7-	-	11
8-	-	11
9-	-	11
10-	0.28	11
11-	-	13
12-	-	14

Начальник УГЭ

В.Г.Гордеев

Форма 1.2 – Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии

ООО «Ульяновский автомобильный завод» за 2017г.  
 Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период 2017 г. число точек присоединения	14
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ( $T_{пр}$ )	0,0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{п}$ )	0,0

Начальник УГЭ

В.Г.Гордеев

Форма 1.3 – Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <1>

ООО «Ульяновский автомобильный завод»  
 Наименование электросетевой организации

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <2>	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:					
			2017	2018	2019	2020	2021	2022
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{п}$ )	-	-	0,00	0	0	0	0	0
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ( $\Pi_{тпр}$ )	-	-	1	1	1	1	1	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевых организаций ( $\Pi_{тсо}$ )	-	-	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975

Начальник УГЭ

В.Г.Гордеев

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  
Список изменяющих документов  
(в ред. Приказа Минэнерго России от 27.10.2014 N 779)

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО «Ульяновский автомобильный завод» за 2017г.

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 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	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.	2	2	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.	0	0	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	0	-	-	-	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 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				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

Начальник УГЭ

В.Г.Гордеев

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимо сть	Оценоч ный балл
	фактиче ское (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	0	0	100	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	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 обращений	0	0	100	обратная	0,5
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	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	100	100	100	обратная	0,2
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомочность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,425

Форма 2.3 – Расчет значения индикатора результативности  
обратной связи

ООО «Ульяновский автомобильный завод» за 2017 г.

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависи мость	Оцен очный балл
	фактиче ское (Ф)	планов ое (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)	1	1	100	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, 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	40	0	100	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100	прямая	2
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:	-	-		прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,008	0	100	-	-

в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <1>	0	0	100	-	-
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	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 было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов	0	0	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2

Начальник УГЭ

В.Г.Гордеев

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 <9>

ООО «Ульяновский автомобильный завод»  
 Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение показателя, годы:					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <10>						
И <sub>н</sub>	2	2	2	2	2	2
1.1.						
1.2. а)						
1.2. б)						
1.2. в)						
1.2. г)						
2.1.						
2.2.						
2.3.						
3.						
4.						
5.1.						
6.1.						
6.2.						
И <sub>с</sub>	0,425	0,425	0,425	0,425	0,425	0,425
1.1.						
1.2. а)						
1.2. б)						
1.3.						
2.1.						
3.1.						
3.2.						
4.1.						
Р <sub>с</sub>	2	2	2	2	2	2
1.						



2.1.						
2.2.						
2.3.						
2.4.						
2.5.						
2.6.						
3.1.						
3.2. а)						
3.2. б)						
3.2. в)						
4.1.						
5.1.						
5.2.						
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975

Начальник УГЭ

В.Г.Гордеев

<9> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<2> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с [формами 2.1 - 2.3](#) настоящего приложения.

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

ООО «Ульяновский автомобильный завод»

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Число, шт.
1	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, шт. ( $N_{\text{заяв тпр}}$ )	0
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. ( $N_{\text{заяв тпр}}^{\text{нс}}$ )	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ( $\Pi_{\text{заяв тпр}}$ )	1

Форма 3.2 – Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в 2017 г.

ООО «Ульяновский автомобильный завод»

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Число, шт.
1	2
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
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. ( $N_{сд\ тпр}^{нс}$ )	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ( $\Pi_{нс\ тпр}$ )	1

Форма 3.3 – Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в 2017 г.

ООО «Ульяновский автомобильный завод»

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Значение
1	2
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. 0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ( $N_{очз\ тпр}$ )	Количество, десятки шт. (без округления) 0,3
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ( $\Pi_{нпа\ тпр}$ )	1

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

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{п}$ )	1	0
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $\Pi_{тпр}$	2.1	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $\Pi_{тсо}$	3.2	0,8975
Плановое значение показателя $\Pi_{п}$ , $\Pi_{п}^{пл}$	4	0
Плановое значение показателя $\Pi_{тпр}^{пл}$ , $\Pi_{п}^{пл}$	4	1
Плановое значение показателя $\Pi_{тсо}^{пл}$ , $\Pi_{п}^{пл}$	4	0,8975
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0

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

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		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 бета 1 = 0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2		Для территориальной сетевой организации бета 2 = 0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	0
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	-
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации - 0
8. Оценка достижения показателя уровня надежности	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации - 0

оказываемых услуг, $K_{\text{кач2}}$		
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{\text{об}}$	пп. 5.1	0

Начальник УГЭ

В.Г.Гордеев

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 «Ульяновский автомобильный завод»  
 Наименование электросетевой организации

N 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.	14
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.	14
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	14
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей ( $\Pi_{\text{saidi}}$ ), час.	сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 28 <b>Формы 8.1</b> , деленная на значение <b>пункта 1</b> <b>Формы 8.3</b> $\left( \sum \text{столбец 32} * \text{столбец 28} \right) / \text{пункт 1 Формы 8.3}$ 0,00
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей ( $\Pi_{\text{saifi}}$ ), шт.	сумма по столбцу 28 <b>Формы 8.1</b> и деленная на значение <b>пункта 1</b> <b>Формы 8.3</b> $\left( \sum \text{столбец 28 Формы 8.1} / \text{пункт 1 Формы 8.3} \right)$ 0,00

Начальник УГЭ

В.Г.Гордеев

