

**Форма 1.1 - Журнал учёта текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2013год**  
**филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов**

Наименование территориальной электросетевой организации

N	Обосновывающие данные	Продолжительность прекращения, час	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	Оперативный журнал	819	1921

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

**Филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов**

Наименование территориальной электросетевой организации

Максимальное за расчетный период 2013 г число точек присоединения	1921
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час (Т_пр)	819
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П_п)	0,43

Директор  
Должность

А.И.Клейменов  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
Подпись

**1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования**

**Филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов**

Наименование электросетевой организации

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя**	Описание (обоснование)	Значение показателя
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П_п)	Выполнение производственной программы		0,42634
			2013
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П_тсо)	Выполнение производственной программы		1,02
			2013

Директор  
Должность

А.И.Клейменов

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
Подпись

**Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности**  
**филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов**  
 Наименование территориальной электросетевой организации

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимос ть	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	10	10	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.	6	6	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.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3	3	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	-	-	-	-	2,67
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	0	прямая	3
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	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	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 (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	1	1	100	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 в процентах от общего количества поступивших обращений	1	1	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 в процентах от общего количества поступивших обращений	2	2	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	-	-	-	-	2,133

Директор  
Должность

А.И.Клейменов  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
Подпись

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

Филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов

Наименование территориальной электросетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Фактическое (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,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	7	7	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	3	3	100	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,5
в том числе, по критериям:					
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	5	5	100	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	4	3	86	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	2	1	50	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	5	5	100	-	-
2.3. 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	0,5
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	0	0	100	обратная	0,2

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 оказанию этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100		0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	0	0	100	обратная	0,2
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), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100		0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	3	10	333		0,1
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	3	10	333	обратная	0,1
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5
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	0,5
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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	100	обратная	0,5
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	100	обратная	0,2
7.1 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		0,2
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,529

Директор  
Должность

А.И. Клейменов  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
Подпись

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

**Филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов**

Наименование территориальной электросетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П100,	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)	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, в процентах от общего количества поступивших обращений	3	3	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	2	3	67	прямая	3
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	1	1	100	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	0	1		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,	-	-	-	-	2,5
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	1		обратная	2



3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	0	прямая	3
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
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	2	2	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	1	1	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 результативность обратной связи	-	-	-	-	2,167

Директор  
Должность

А.И.Клейменов  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
Подпись

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

**Филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания"  
г.Лермонтов**

Наименование территориальной электросетевой организации

Наименование показателя	Значение показателя на:
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества	2013 факт
	(год)
И_н	
1.1.	10
1.2. а)	1
1.2. б)	1
1.2. в)	3
1.2. г)	1
2.1.	1
2.2.	0
2.3.	0
3.	1
4.	1
5.1.	1
6.1.	0
6.2.	2
И_с	
1.1.	7
1.2.	3
2.1.	5
2.2. а)	2
2.2. б)	5
2.3.	0
3.1.	0
4.1.	0
5.1.	3
6.1.	1
6.2.	0
7.1.	0
Р_с	
1.	1
2.1.	3
2.2.	2
2.3.	1
2.4.	0
2.5.	0
2.6.	1
3.1.	0
3.2. а)	0
3.2. б)	0
3.2. в)	0
4.1.	2
5.1.	1
5.2.	0
Фактическое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	1,017

Директор  
Должность

А.И.Клейменов  
Ф.И.О.

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

**филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов**

**Наименование территориальной электросетевой организации**

N	Наименование показателя	N формулы Методических указаний	Значение
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии	$\Pi_{\text{п}} = T_{\text{пр}} / N_{\text{тп}}$	0,43
2.	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ( $\Pi_{\text{тсо}}$ )	$\Pi_{\text{тсо}} = A \times I_{\text{н}} + B \times I_{\text{с}} + B \times P_{\text{с}}$	1,017
3.	Плановое значение показателя $\Pi_{\text{п}}$ , $\Pi(\text{пл})_{\text{п}}$	$\Pi_{\text{т},i}^{\text{пл}} = \Pi_{\text{т}-2,i}^{\text{ф}}$	2,06
4.	Плановое значение показателя $\Pi_{\text{тсо}}$ , $\Pi(\text{пл})_{\text{тсо}}$	$\Pi_{\text{т},i}^{\text{пл}} = \Pi_{\text{т}-2,i}^{\text{ф}}$	1,017
5.	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	$\Pi_{\text{п}} \leq \Pi_{\text{п}}^{\text{пл}} \times (1 + K)$	0
6.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$ (территориальной сетевой организации)	$\Pi_{\text{тсо}} \leq \Pi_{\text{тсо}}^{\text{пл}} \times (1 + K)$	0

**Форма 4.2. Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг**

**Филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов**

Наименование территориальной электросетевой организации

Наименование	№ 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 качества оказываемых услуг, бета	-	бета = 1-альфа
3. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, K <sub>над</sub>	п.5.1	0
4. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, K <sub>кач</sub>	п.5.1	0
5. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, K <sub>об</sub>	$K_{об} = \alpha \times K_{над} + \beta \times K_{кач}$	0

Директор  
Должность

А.И.Клейменов  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
Подпись