

Форма 1.1 - Журнал учёта текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2017 год
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		34,916	2326

филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов

Наименование территориальной электросетевой организации

Максимальное за расчетный период 2017 г число точек присоединения	2326,000
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час (Т_пр)	34,916
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П_п)	0,015

Директор
Должность

А.И.Клейменов
Ф.И.О.

Подпись

**Форма 1.3 - Значения 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 на:2017 год
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П_п)	Выполнение производственной программы		0,015011178
			2017
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П_тсо)	Выполнение производственной программы		1,017
			2017

Директор
Должность

А.И.Клейменов

Ф.И.О.

Подпись

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности 2017 год

филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов

Наименование территориальной электросетевой организации

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	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 2017 год

Филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания" г.Лермонтов

Наименование территориальной электросетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		$\frac{\Phi}{\Pi} \cdot 100, \%$	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	4	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	2	2	100	-	-
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

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи 2017 год

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	2	3	67	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 астоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в 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 - Фактические значения параметров
(критериев), характеризующих индикаторы качества
2017 год

Филиал ЗАО "Южная Энергетическая Компания"

Наименование показателя	Значение показателя на:2017 год
	(год)
<u>И н</u>	
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
<u>И с</u>	
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
<u>Р с</u>	
1.	1
2.1.	2
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

**Форма 3.1 — Отчетные данные для расчета значения показателя
качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение
к сети в период**
2017 год

филиал ЗАО "ЮЭК" в г.Лермонтов

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. ($N_{\text{заяв_тпр}}$)	32
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
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв_тпр}}$)	1

Директор

А.И.Клейменов

**Форма 3.2 — Отчетные данные для расчета значения показателя
качества исполнения договоров об осуществлении технологического
присоединения заявителей к сети, в период _____ 2017 год**

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. ($N_{сд_тпр}$)	28
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. ($N_{сд_тпр}^{nc}$)	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{ис_тпр}$)	1

Директор

А.И.Клейменов

Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения**_филиал ЗАО "ЮЭК" г.Лермонтов**

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.	0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятками шт.	3
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации	1

Директор

А.И.Клейменов

Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации 2017 год

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	$\Pi_{\text{п}} = T_{\text{пр}} / N_{\text{тп}}$	0,02
1.	Объем недоотпущенной электрической энергии (МВтч)		0,837984
	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (час)		0,12
	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (шт)		0,003
2.	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, ($\Pi_{\text{тсо}}$)	$\Pi_{\text{тсо}} = A \times I_{\text{н}} + B \times I_{\text{с}} + B \times P_{\text{с}}$	1,017
	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, П тпр	$\Pi_{\text{тпр}} = N_{\text{заяв тпр}} / (N_{\text{заяв тпр}} - N_{\text{заяв нсп}})$	1,000

3.	Плановое значение показателя $\Pi_{п}$, $\Pi(пл)_{п}$	$\Pi_{t,i}^{пл} = \Pi_{t-2,i}^{\phi}$	2,06
4.	Плановое значение показателя $\Pi_{тсо}$, $\Pi(пл)_{тсо}$	$\Pi_{t,i}^{пл} = \Pi_{t-2,i}^{\phi}$	1,017
	Плановое значение показателя $\Pi_{тпр}$, $\Pi(пл)_{тпр}$		1,000
5.	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	$\Pi_{п} \leq \Pi_{п}^{пл} \times (1 + K)$	1
6.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	$\Pi_{тсо} \leq \Pi_{тсо}^{пл} \times (1 + K)$	0
	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	$\Pi_{тсо} \leq \Pi_{тсо}^{пл} \times (1 + K)$	0

Директор

А.И.Клейменов

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

2017 год

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_над	п.5.1	1
4. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, K_кач	п.5.1	0
5. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, K_об	$K_{об} = \alpha \times K_{над} + \beta \times K_{кач}$	0,65

Директор

А.И.Клейменов

**Форма 8.2 — Расчет индикативного показателя уровня надежности
оказываемых услуг организацией по управлению единой национальной
(общероссийской) электрической сетью на основе объема недоотпущенной
электроэнергии вследствие полного (частичного) ограничения
электроснабжения потребителей**

филиал ЗАО "ЮЭК" в г.Лермонтов

Наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Объем недоотпущенной электроэнергии (П), МВт*час.	Сумма произведений по столбцу 9 и столбцу 22 Формы 8.1 (Σ столбец 9*столбец 22)
	0,837984	34,916*24

Директор

А.И.Клейменов

Должность

Ф. И. О.

Подпись

Форма 8.3. Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций в 2017 году

филиал ЗАО "ЮЭК" в г.Лермонтове

N п/п	Наименование составляющей показателя	
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки сетевой организации, шт., в том числе в разбивке по уровням напряжения:	2326
1.1	ВН (110 кВ и выше), шт.	0
1.2	СН-1 (35 кВ), шт.	38
1.3	СН-2 (6-20 кВ), шт.	535
1.4	НН (до 1 кВ), шт.	1753
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки ($\Pi_{sai di}$), час.	сумма произведений по столбцу 9 и столбцу 13 Формы 8.1 , деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 0,12
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки ($\Pi_{sai fi}$), шт.	сумма по столбцу 13 Формы 8.1 и деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 0,003

Директор

А.И.Клейменов