

# **ООО "Энергоресурс"**

Показатели уровня качества и надежности оказываемых услуг  
для долгосрочных периодов регулирования с 2015 по 2019гг.

НОВОСИБИРСК 2014

**Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи  
электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за  
2013 год**

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

№	Обосновывающие данные для расчета <*>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
2		0,5	16
3		1,5	16
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
Итого		2	16

<\*> В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц.

Генеральный директор

Азаренко В.З.

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

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2013 г. число точек присоединения	16
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр )	2
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп )	0,125

Генеральный директор

Азаренко В.З.

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

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <*>	Описание (обоснование)	Значение показателя на:					
			2013	2015	2016	2017	2018	2019
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп )			0,125	0,123	0,121	0,119	0,118	0,116
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (Птпр )			-	-	-	-	-	-
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (Птсо)			0,908	0,894	0,881	0,868	0,855	0,842
<*> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.								

Генеральный директор

Азаренко В.З.

**Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности**

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
<b>1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего</b>			-	-	<b>2</b>
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	100	100	100,00%	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.	5	5	100,00%	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100,00%	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	0,00%	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	4	4	100,00%	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	0,00%	-	-
<b>2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации</b>			-	-	<b>2,7</b>
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	2	2	100,00%	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0,00%	прямая	3
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0,00%	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	100,00%	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	100,00%	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0		обратная	1
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	0,00%		1
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	1
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	0,00%	обратная	1
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	0,00%	обратная	1
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	1,78

Генеральный директор

Азаренко В.З.

**Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности**

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100%	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
<b>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</b>	-	-	-	-	<b>2</b>
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	21	21	100,00%	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	14	14	100,00%	обратная	2
<b>2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего</b>	-	-	-	-	<b>0,25</b>
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	2	3	66,67%	обратная	0,25
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	0,00%	обратная	0,25
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов	5	5	100,00%	-	-

и периодов исполнения обязательств малого и среднего предпринимательства, дней					
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	0,00%	-	-
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	0,00%	обратная	0,25
<b>3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>обратная</b>	<b>0,1</b>
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, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	0,00%	обратная	0,1
<b>4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>обратная</b>	<b>0,1</b>
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	0,00%		0,1



<b>5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>		<b>0,25</b>
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0,00%	обратная	0,25
<b>6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,5</b>
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)	0	0	0,00%	прямая	0,75
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	0,00%	обратная	0,25
<b>7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>	<b>обратная</b>	<b>0,1</b>
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	0,00%		0,1
<b>8. Итого по индикатору исполнительности</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,47</b>

Генеральный директор

Азаренко В.З.

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

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100%	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
<b>1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>прямая</b>	<b>3</b>
<b>2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2,00</b>
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	0	0,00%	обратная	1
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	0	0	0,00%	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	0	0	0,00%	обратная	1
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	0	0	0,00%	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	0,00%	прямая	3
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	0,00%	прямая	3
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	5	7	71,43%	обратная	1
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	0,00%	прямая	3
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0,00%	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0,00%	-	-
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0,00%	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	0,00%	обратная	1
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0,00%		
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	0	1	0,00%	обратная	1

территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	1	0,00%	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, %	0	0	0,00%	прямая	3
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	<b>2,00</b>

Генеральный директор

Азаренко В.З.

**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 <\*>**

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

Наименование показателя	Значение показателя на:					
	2013	2015	2016	2017	2018	2019
предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <*>						
<b>Ип</b>	<b>1,78</b>	<b>1,78</b>	<b>1,78</b>	<b>1,78</b>	<b>1,78</b>	<b>1,78</b>
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						
<b>Ис</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>
1.1						
1.2						
2.1						
2.2 а)						
2.2 б)						
2.3						
3.1						
4.1						
5.1						
6.1						
6.2						
7.1						
<b>Рс</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>
1.						
1.1						
1.2						
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						
<b>Предлагаемое плановое значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации</b>	<b>0,908</b>	<b>0,908</b>	<b>0,908</b>	<b>0,908</b>	<b>0,908</b>	<b>0,908</b>

<\*> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего Приложения

Генеральный директор

Азаренко В.З.

Форма 3.1 - Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое присоединение к сети, в период 2013 год.

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

№ п/п	Наименование	Число, шт
1	2	3
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий период регулирования, шт. (Nзаяв)	12
2	Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. (Nпд)	12
3	Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. (Nнпд)	0

Генеральный директор

Азаренко В.З.

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

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	(1)	0,125
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, Птпр	(2)	-
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации (Птсо)	(3)	0,908
4	Плановое значение показателя Пп, Пп (пл)	(4), (4.1)	
5	Плановое значение показателя Птпр, Птпр (пл)	(4), (4.1)	-
6	Плановое значение показателя Птсо, Птсо (пл)	(4), (4.1)	-
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад	п. 5.1. Методических указаний	-
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5.1. Методических указаний	-
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (территориальной сетевой организации)	п. 5.1. Методических указаний	-

Генеральный директор

Азаренко В.З.

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

ООО "Энергоресурс"  
(наименование электросетевой организации)

Наименование	№ 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, Кнад	п.5.1	-
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач	п.5.1	-
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, Коб	(5)	-

Генеральный директор

Азаренко В.З.