

Форма 1.1. - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2017 год.

ООО "ЮгЭнергРесурс"

Обосновывающие данные для расчета "1"	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1	0	46
2	0	46
3	0	46
4	0	46
5	0	49
6	0	49
7	0	49
8	0	50
9	0	52
10	0	56
11	0	56
12	0	559

Директор ООО "ЮгЭнергРесурс"

А.А.Макарец



Должность

Ф.И.О.

Подпись

"1" В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц

Форма 1.2. - **Расчет показателя средней продолжительности прекращения  
передачи электрической энергии**

ООО "ЮЭнергоРесурс"

(Наименование электросетевой организации )

Максимальное за расчетный период 2016 года число точек присоединения	559
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии , час.(Т пр.)	0
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии	0

Директор ООО "ЮЭнергоРесурс"  
( Должность )

А.А.Макарец  
( Ф.И.О. )

  
( Подпись )

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 "ЮЭнергоРесурс"

Показатель	Мероприятия , направленные на улучшение показателя ,	Описание (обоснование)	Значение показателя , годы :				
			2016	2017	2018	2019	2020
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( Пп)			0	0	0	0	0
Показатель качества предоставления возможности присоединения (Пт.р.)			-	-	-	-	-
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций ( П тер.)	Проведение планово-предупредительных ремонтов, технических осмотров, технического обслуживания оборудования		0,96	0,97	0,97	0,97	0,97

Директор ООО "ЮЭнергоРесурс"

  
А.А. Макарец.

Должность

Ф.И.О.





2	прямая	100	0	0	0	2.3. Наличие системы автоматизирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)
2	прямая	100	1	1	1	3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)
2	прямая	100	1	1	1	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	обратная	20	5	1	1	5. Простота и доступность схемы обслуживания потребителей услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию
1		20	5	1	1	5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о предоставлении консультаций по порядку обслуживания действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений
1,5	-	-	-	-	-	6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего
						в том числе по критериям:
1	обратная	40	60	25	25	6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о предоставлении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений
2	обратная	100	0	0	0	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
1,83	-	-	-	-	-	7. Итого по индикатору информативности



Должность

Ф.И.О.

Подпись

Директор



A.A. Макаревич

					в том числе по критериям:
0,5	прямая	100	1	1	3.1. Наличие (отсутствие) установленных процедур согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - '1, отсутствие - '0)
0,5	обратная	100	0	0	3.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием несогласие введения предлагаемых мероприятий сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц
0,2	обратная	100	0	0	4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию персональных данных потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомочность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений
0,43	-	-	-	-	5. Итого по индикатору исполнительности



Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО «ВЭнергоБесурс» за 2017 год

Наименование территориальной сетевой организации

Оценочный балл	Зависимость	Ф / П x 100, %	Значение		1
			фактически (Ф)	плановое (П)	
6	5	4	3	2	1
2	прямая	100	0	0	1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)
1,83	-	-	-	-	2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг
					в том числе по критериям:
1	обратная	0	1	0	2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуги по передаче электрической энергии и обслуживания, процентов от общего количества поступивших обращений
3	прямая	0	1	0	2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуги и передаче электрической энергии и обслуживания, процентов от общего количества поступивших обращений
2	обратная	100	0	0	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
1	обратная	0	1	0	2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуги, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующей орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений
2	прямая	80	5	4	2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений
2	прямая	80	5	4	2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.



<1> Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоматизированная (голосовая, СМС и другим способом).

Подпись

Ф.И.О.

Должность

Директор  А.А. Макарев

2	-	-	-	-	3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего
					в том числе по критериям:
2	обратная	100	15	15	3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней
2	прямая	100	-	-	3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:
-	-	100	0	0	а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг
-	-	100	0	0	б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг
-	-	-	-	-	в) системы автоматизированная, шт. на 1000 потребителей услуг <1>
2	обратная	100	0	0	4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию
-	-	100	0	0	4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг
2	-	-	-	-	5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами
					в том числе по критериям:
2	обратная	100	0	0	5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев
2	прямая	100	0	0	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
1,97	-	-	-	-	6. Итого по индикатору результативность обратной связи

форма 2.4 - Предложение территориальных сетей организации по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих качество обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <1>

ООО «Энержесурс»

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение показателя, годы:				
	2016	2017	2018	2019	2020
И <sup>н</sup> (критериев), характеризующих индикаторы качества <2>	1.1	1	1	1	1
	1.2. а)	1	1	1	1
	1.2. б)	1	1	1	1
	1.2. в)	1	1	1	1
	1.2. г)	0	0	0	0
	2.1	1	1	1	1
	2.2	0	0	0	0
	3.	1	1	1	1
	4.	1	1	1	1
	5.1	5	5	5	5
	6.1	60	60	60	60
	6.2	0	0	0	0
	И <sup>с</sup>	0,43	0,43	0,43	0,43
	1.1.	2	2	2	2
1.2. а)	7	7	7	7	
1.2. б)	30	30	30	30	
1.3.	0	0	0	0	
2.1.	0	0	0	0	
3.1.	1	1	1	1	
3.2.	0	0	0	0	
4.1.	0	0	0	0	
Р <sup>с</sup>	1,97	1,97	1,97	1,97	
1.	0	0	0	0	
2.1.	1	1	1	1	
2.2.	1	1	1	1	
2.3.	0	0	0	0	
2.4.	1	1	1	1	
2.5.	5	5	5	5	
2.6.	5	5	5	5	
3.1.	15	15	15	15	
3.2. а)	0	0	0	0	
3.2. б)	0	0	0	0	
4.1.	0	0	0	0	
5.1.	0	0	0	0	
5.2.	0	0	0	0	

Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг

территориальными сетевыми организациями

Должность

Ф.И.О.

Подпись

*О.А. Мещеряков*

ФОРМА  
ИСПОЛЪЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ  
НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

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

ООО «ЮгЭнергоРесурс» за 2017 год

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( П <sup>н</sup> )	1	0
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, П <sup>тпр</sup>	2.1	-
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, П <sup>тсо</sup>		0,97
Плановое значение показателя П <sup>н</sup> , П <sup>н</sup> , П <sup>н</sup>	4	0
Плановое значение показателя П <sup>тпр</sup> , П <sup>тпр</sup> , П <sup>тпр</sup>	4	-
Плановое значение показателя П <sup>тсо</sup> , П <sup>тсо</sup> , П <sup>тсо</sup>	4	0,996
Оценка достижения уровня надежности оказания услуг, К <sup>над</sup>	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения уровня качества оказания услуг (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью) К <sup>кач</sup>	пп. 5.1 методических указаний	-
Оценка достижения уровня качества оказания услуг, К <sup>кач1</sup> (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения уровня качества оказания услуг, К <sup>кач2</sup> (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0

Директор  А.А. Макаренко



Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, beta <sup>1</sup>		Для территориальной сетевой организации beta <sup>1</sup> = 0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, beta <sup>2</sup>		Для территориальной сетевой организации beta <sup>2</sup> = 0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, K <sub>нал</sub>	п. 5.1	0
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, K <sub>кач1</sub>	п. 5.1	0
8. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, K <sub>кач2</sub>	п. 5.1	0
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, K <sub>об</sub>	п. 5.1	0

Должность

Ф.И.О.

Подпись

*О.А. Мещеряков*



**Форма 8.3. - Расчет  
индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг территориальной сетевой  
организации на основе средней продолжительности нарушения электроснабжения потребителей  
и средней частоты превышения электроснабжения потребителей**

ООО " ЮЭнергоРесурс" за 2017 год \_\_\_\_\_

№ 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 организацией), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	559
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 организацией), шт.	559
2	Максимальное за расчетный период регулирование число точек поставки электросетевой организации, шт.	559
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей, час.	0
4	Средняя частота превышения электроснабжения потребителей, шт.	0

Директор ООО " ЮЭнергоРесурс" \_\_\_\_\_ А.А.Макарец 