

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

Обосновывающие данные для расчета <sup>1</sup>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1	8,67	13 246
2	5,07	13 246
3	2,42	13 247
4	5,23	13 248
5	1,42	13 248
6	16,52	13 248
7	7,23	13 251
8	5,4	13 250
9	1,58	13 251
10	2,6	13 251
11	8,07	13 253
12	8,87	13 253

Ген. директор  
Должность

И.Ю. Карташев  
Ф.И.О.

Подпись

<sup>1</sup> В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц.

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения  
передачи электрической энергии  $P_n$ 

ООО "Горэлектросеть"

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период <u>2017</u> г. число точек присоединения	13253
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час. ( $T_{пр}$ )	73,08
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $P_n$ )	0,00551

Ген. директор

Должность

И.Ю. Карташев

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 <sup>1</sup>

ООО "Горэлектросеть"

Наименование электросетевой организации

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <sup>2</sup>	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:
			2017
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П <sub>п</sub> )	Оперативно-технологическое взаимодействие.		0,0055
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (П <sub>тпр</sub> )	Оптимизация процедуры технологического присоединения заявителей.		1,00
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (П <sub>тсо</sub> )	Автоматизация обработки обращений потребителей услуг.		0,8779

Ген. директор

Должность

И.Ю. Карташев

Ф.И.О.

Подпись

<sup>1</sup> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<sup>2</sup> Информация предоставляется справочно.

## Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО "Горэлектросеть"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	2,50
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	60	100	60	прямая	3
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	39	48	81,25	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	0	100	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	-	-



1	2	3	4	5	6
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	7	7	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	30	40	75	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	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)	1	0	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	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

1	2	3	4	5	6
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	2,00
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	33	0	100	обратная	2,00
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	33	0	100		
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	42	0	100	обратная	2

1	2	3	4	5	6
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	-	-	-	-	2,08

Ген. директор

Должность

И.Ю. Карташев

Ф.И.О.

Подпись





## Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ООО "Горэлектросеть"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	0,42
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	15	30	50	обратная	0,25
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	83	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	20	30	67	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	20	20	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



1	2	3	4	5	6
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	2	0	100	обратная	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,50
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	обратная	0,20

1	2	3	4	5	6
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,40

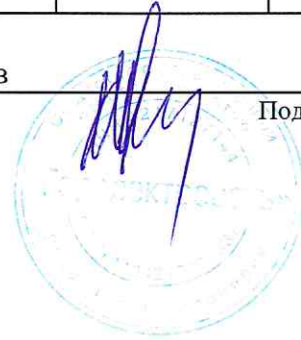
Ген. директор

Должность

И.Ю. Карташев

Ф.И.О.

Подпись



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

**ООО "Горэлектросеть"**

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (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	2,00
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2,17
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	2	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	100	0	100	прямая	2



1	2	3	4	5	6
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
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	1,3	0	100	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	15	20	75	прямая	3
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	1,50
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	10	20	50	обратная	1

1	2	3	4	5	6
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	100	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	0	100	-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <sup>1</sup>	0	0	100	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию			100	обратная	2,00
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2,00
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

1	2	3	4	5	6
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	-	-	-	-	1,93

Ген. директор

И.Ю. Карташев

Должность

Ф.И.О.

Подпись

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



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 <sup>1</sup>

ООО "Горэлектросеть"

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение показателя, годы:
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <sup>2</sup>	2017
И <sub>н</sub>	2,08
1.1.	60
1.2. а)	1
1.2. б)	1
1.2. в)	7
1.2. г)	30
2.1.	1
2.2.	1
3.	1
4.	1
5.1.	33
6.1.	42
6.2.	0
И <sub>с</sub>	0,40
1.1.	15
1.2. а)	20
1.2. б)	20
1.3.	0
2.1.	2
3.1.	1
3.2.	0
4.1.	0
Р <sub>с</sub>	1,93
1.	1
1.1.	-
1.2.	-
2.1.	2
2.2.	100
2.3.	0
2.4.	0
2.5.	1,3
2.6.	15
3.1.	10
3.2. а)	0

Показатель	Значение показателя, годы:
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <sup>2</sup>	2017
3.2. б)	0
3.2. в)	0
4.1.	0
5.1.	0
5.2.	0
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями	0,88

Ген. директор  
Должность

И.Ю. Карташев  
Ф.И.О.

Подпись

<sup>1</sup> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного

<sup>2</sup> 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 период  
2017

ООО "Горэлектросеть"

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. ( $N_{\text{заяв\_тпр}}$ )	255
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 ( $P_{\text{заяв\_тпр}}$ )	1,00

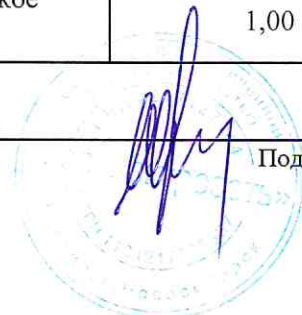
Ген. директор

Должность

И.Ю. Карташев

Ф.И.О.

Подпись





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

ООО "Горэлектросеть"

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. ( $N_{\text{сд тпр}}$ )	125
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. ( $N^{\text{нс}}_{\text{сд тпр}}$ )	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ( $\Pi_{\text{нс тпр}}$ )	1,00

Ген. директор  
Должность

И.Ю. Карташев  
Ф.И.О.

Подпись



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

ООО "Горэлектросеть"

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. ( $N_{н\text{ тпр}}$ )	Число, шт. 0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ( $N_{очз\text{ тпр}}$ )	Количество, десятки шт. (без округления) 22,5
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ( $\Pi_{нпа\text{ тпр}}$ )	1,00

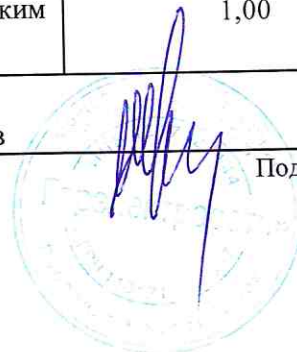
Ген. директор

Должность

И.Ю. Карташев

Ф.И.О.

Подпись



### Форма 4.1. Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг сетевой организации

ООО "Горэлектросеть"

Наименование сетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	№ формулы (пункта) методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_p$ )	1	0,0055
Объем недоотпущенной электрической энергии ( $\Pi_{ens}$ )	4	82,18046
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии на точку поставки ( $\Pi_{saidi}$ )	2	-
Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии на точку поставки ( $\Pi_{saifi}$ )	3	-
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ( $\Pi_{тпр}$ )	7 или 12	1,00
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями ( $\Pi_{тсо}$ )	11	0,8779
Плановое значение показателя $\Pi_p$ , $\Pi_p^{пл}$	Пункт 4.1 методических указаний	0,0882
Плановое значение показателя $\Pi_{тпр}$ , $\Pi_{тпр}^{пл}$	Пункт 4.1 методических указаний	1,00
Плановое значение показателя $\Pi_{тсо}$ , $\Pi_{тсо}^{пл}$	Пункт 4.1 методических указаний	0,8975
Плановое значение показателя $\Pi_{ens}$ , $\Pi_{ens}^{пл}$	Пункт 4.1 методических указаний	-
Плановое значение показателя $\Pi_{saidi}$ , $\Pi_{saidi}^{пл}$	Пункт 4.2 методических указаний	-
Плановое значение показателя $\Pi_{saifi}$ , $\Pi_{saifi}^{пл}$	Пункт 4.2 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	Пункт 5 методических указаний	1
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над1}$	Пункт 5 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над2}$	Пункт 5 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	Пункт 5 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	Пункт 5 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	Пункт 5 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач3}$ (для территориальной сетевой организации)	Пункт 5 методических указаний	

Ген. директор  
Должность

И.Ю. Карташев  
Ф. И. О.

Подпись



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

ООО "Горэлектросеть"

Наименование сетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	№ пункта методических указаний	Значение
1. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пункт 5	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальной сетевой организации
2. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над1}$	Пункт 5	1,00
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над2}$	Пункт 5	Для территориальной сетевой организации
4. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	Пункт 5	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальной сетевой организации
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	Пункт 5	0,00
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач2}$	Пункт 5	0,00
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач3}$	Пункт 5	Для территориальной сетевой организации
8. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	Пункт 5	0,65

Ген. директор

Должность

И.Ю. Карташев

Ф. И. О.

Подпись

