

Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг

Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

№	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12	Итого	0,00	0,00

Директор ООО "ЮЭС" Шиннов А.М.

(подпись)

(подпись)

Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии

Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»			
Максимальное за расчетный период	2017	г. число точек присоединения	0
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)			0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_0$)			0

Директор ООО "ЮЭС" Цинов А.М.

(подпись)

(подпись)

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

Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	значение показателя				
			2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.
Показатель средней продолжительности прерываний передачи электрической энергии (ПД _{ср})			0,395	0,390	0,385	0,380	0,375
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П _{тсо})			0,395	0,390	0,385	0,380	0,375

Директор ООО "ЮЭС" Циннов А.М.

(подпись)

(подпись)

Расчет значения индикатора информативности

Форма 2.1

Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

	Значение		Ф / П = 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факт (Ф)	план (П)			
	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего, в том числе, по критериям:	-	-	-	-	3
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	3,00	3,00	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 в том числе:	-	-	100,00%	прямая	2
а) расчеты оплаты услуг и рассмотрение обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1,00	1,00	100,00%	-	-
б) наличие положений в деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1,00	1,00	100,00%	-	-
в) действующие инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1,00	1,00	100,00%	-	-
г) утверждение территориальной сетевой организацией в установленном порядке форма ответственности по работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1,00	1,00	100,00%	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:	-	-	-	-	2,333
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1,00	100,00%	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших на телефон (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1,00	100,00%	прямая	2
2.3. Наличие системы автоматизирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них точной информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0,00	0,00	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)	1,00	1,00	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 (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1,00	100,00%	прямая	2
5. Присутствие доступной схемы обслуживания потребителей услуг должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0	0,00%	обратная	1

1	2	3	4	5	6
5.1. Общее количество обращений потребителей услуги проведения консультаций по порядку оказания действии (бездействия) территориальной сетевой организацией в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	0,00%		
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 услуги проведения консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	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	0,00	0,00	0,00%	обратная	1
7. Шкала по индикатору информативности	-	-	-	-	1,722

Директор ООО "ЮЭС" Шихов А.М.

подпись

подпись

Расчет значения индикатора исполнительности

Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факт (Ф)	план (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 электроэнергетики территориальной сетевой организации - всего, в том числе, по критериям:	-	-	-	-	2
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителя, дней	10,00	10,00	100,0%	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относительно к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	30,00	30,00	100,0%	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, в том числе по критериям:	-	-	-	-	0,417
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	10,00	10,00	100,0%	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	10	9	111,1%	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	10,00	9,00	111,1%	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	10	9	111,1%	-	-
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	0,00	0,00	0,0%	обратная	0,25
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию:	0,0	0,0	0,0%	обратная	0,1
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	0,00	0,00	0,0%	-	-

1	2	3	4	5	6
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов) по критерию	0,0	0,0	0,0%	обратная	0,1
4.1. Количество установленных регулятором в законную силу решений по инициативе иного органа в (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологические присоединение	0,00	0,00	0,0%		
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии по критерию	0,6	0,0	0,0%	обратная	0,25
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на неадекватное качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	0,0%		
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации в том числе по критериям:	-	-	-	-	0,375
6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры взаимодействия с потребителями услуг при выводе электрооборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие = 1, отсутствие = 0)	1,00	1,00	100,0%	прямая	0,5
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электрооборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0,00	0,00	0,0%	обратная	0,25
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей) по критерию	0,0	0,0	0,0%	обратная	0,1
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неадекватность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	0,0%		
8. Итого по индикатору деятельности	-	-	-	-	0,477

Директор ООО "ЮЖ" Щипава А.М.

С.И.Иванов

И.И.Иванов

Расчет значения индикатора результативности обратной связи

Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

1	Значение		Факт / План * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факт (Ф)	план (П)			
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)	1,00	1,00	100,00%	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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	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 обращений	0,00	0,00	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	0,00	0,00	0,00%	прямая	3

	2	3	4	5	6
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0,00	0,00	0,00%	прямая	3
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	10	10	100,00%	обратная	2
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	0,00	0,00	0,00%	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,00	0,00	0,00%	-	-
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0,00	0,00	0,00%	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	0	обратная	1
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0,00	0,00	0		
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	0,00	0,00	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, %	0,00	0,00	0,00%	прямая	3
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	1,90

Директор ООО "ЮЭС" Щинов А.М.

(подпись)

(подпись)

Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям

параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования *

Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2018	2019	2020	2021	2022
I_n					
1.1.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
1.2. а)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
1.2. б)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
1.2. в)	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00
1.2. г)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2.1.	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2.2.	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2.3.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4.	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6.2.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
I_c					
1.1.	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
1.2.	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00
2.1.	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
2.2. а)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
2.2. б)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
2.3.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6.1.	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
6.2.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
P_c					
1.	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
1.1.					
1.2.					
2.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.2.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.3.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.4.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

2.5.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.6.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.1.	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
3.2. а)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.2. б)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.2. в)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.1.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.2.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00

* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов, указанных в приложении к плану, в пределах одного расчетного периода при указании с одинаковым расчетным периодом расчетных периодов.

** Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формулами 2.1-2.3 настоящего Приложения

 Директор ООО "ЮЭС" Щинов А.М.

(подпись)

 (подпись)

**ФОРМА, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ
И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

№		№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n) факт	(1)	0
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ($P_{тос}$) факт	(3)	0,8861
3	Плановое значение показателя $P_n^{пл}$	(4), (4.1)	0
4	Плановое значение показателя $P_{тос}^{пл}$	(4), (4.1)	0,853
5	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5.1 Методических указаний	
6	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	0

Директор ООО «ЮЭС» Шиннов А.М.

(подпись)

(подпись)

Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

	№ формулы Методических указаний	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, α	-	Для территориальной сетевой организации: $\alpha = 0,65$
2. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β	-	$\beta = 1 - \alpha$
3. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5.1	
4. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кат}$	п. 5.1	0
5. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{обг}$	(5)	

Директор ООО "ЮЭС" Щигов А.М.

(подпись)

(подпись)