

Расчёт показателей надёжности и качества оказываемых услуг

ООО «Южные Электрические Сети»

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Южные электрические сети»

Юридический адрес: 617762, г. Чайковский, Пермский край, ул. Советская, д. 21/1

Фактический адрес: 617763, Пермский край, г. Чайковский, ул. Вокзальная, 2/5, ТЦ «Адмирал», 3 этаж, офис 10, 8(34241) 9-83-89

Ф.И.О. руководителя: Директор Кудымов Роман Геннадьевич

E-mail: ugs59@mail.ru

Основание для проведения расчёта:

- постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надёжности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг»

Расчёт выполнен в соответствии:

- приказа Минэнерго России от 29 ноября 2016г. № 1256 «Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надёжности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций»

Общие положения

Для электросетевых организаций показатели надёжности и качества услуг определяются в отношении оказываемых электросетевыми организациями услуг по передаче электрической энергии, а также осуществляемого технологического присоединения к объектам электросетевого хозяйства соответствующей электросетевой организации энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства электросетевых организаций и иных лиц (далее - оказываемые услуги, потребитель услуг).

Уровень надёжности и качества услуг определяется как обобщенный интегрированный показатель и состоит из показателя уровня надёжности оказываемых услуг и показателя уровня качества оказываемых услуг ТСО.

Показатель уровня надёжности оказываемых услуг ТСО определяется как средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за

расчётный период.

Показатель уровня качества оказываемых услуг определяется для электросетевых организаций в отношении услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению к объектам электросетевого хозяйства ТСО.

Показатель уровня качества оказываемых услуг является интегрированным показателем и состоит из показателей - индикаторов качества. Индикаторы качества оказываемых потребителям услуг характеризуют степень направленности деятельности ТСО по оказанию услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению ЭПУ потребителей (заявителей) к электрическим сетям на сокращение времени решения возникающих вопросов, оптимизацию затрат потребителей услуг и, в целом, на создание наиболее благоприятных условий их взаимодействия с ТСО.

Индикатор информативности характеризует полноту, достоверность, актуальность и доступность для потребителей услуг информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг, оказываемых ТСО.

Индикатор исполнительности характеризует степень исполнения ТСО в установленные сроки всех ее обязательств по отношению к потребителям услуг, регламентированных соответствующими документами.

Индикатор результативности обратной связи характеризует наличие эффективной обратной связи с потребителями услуг, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг.

Сбор и учёт первичных данных, необходимых для расчета фактического значения показателя уровня надёжности

Производится в форме 1.1, заполненная по итогам расчётного периода регулирования в пределах долгосрочного периода, с учетом данных журнала формы 8.1 и ведомости 8.1.1. Форма 1.1 является обоснованием расчёта показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии.

В графе 1 указывается наименование программного комплекса, на базе которого реализована база учёта актов расследования технологических нарушений (аварий).

В графе 2 указывается суммарная за отчётный месяц продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии потребителю услуг в результате технологических нарушений на объектах электросетевой организации, имеющих продолжительность свыше времени автоматического восстановления питания (автоматическое повторное включение, автоматический ввод резерва).

Для расчета показателя надёжности под продолжительностью прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителя услуг понимается интервал времени от момента возникновения технологического нарушения (аварии) на объектах электросетевой организации, сопровождаемого полным (частичным) прекращением передачи электрической энергии потребителю услуг, приведшим к нарушениям энергоснабжения конечных потребителей электрической энергии, до момента устранения технологического нарушения на объектах данной электросетевой организации, но не превышающий интервал времени до момента восстановления энергоснабжения конечных потребителей электрической энергии.

В суммарной продолжительности не учитываются перерывы (нарушения) электроснабжения, произошедшие: в результате технологических нарушений (аварий), отключений, переключений в сетях смежных электросетевых организаций, в сетях организаций, осуществляющих деятельность по производству и (или) передаче электрической энергии (мощности), в сетях потребителей услуг; по инициативе системного оператора; при осуществлении в пределах охранных зон объектов электросетевого хозяйства согласованных электросетевой организацией действий в порядке, предусмотренном Правилами установления охранных зон объектов электросетевого хозяйства и особых условий использования земельных участков, расположенных в границах таких зон, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. № 160 (в редакции от 21.12.2013); в результате обстоятельств непреодолимой силы, либо сверх расчетных природно-климатических нагрузок (условий) или вследствие иных обстоятельств, исключających ответственность электросетевой организации.

В графе 3 указывается общее количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети ТСО, значение фиксируется ежемесячно с учётом изменений количества точек присоединения в соответствующем месяце, в том числе принятых в опытно-промышленную эксплуатацию.

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг за 2018 год

ООО Южные электрические сети

Обосновывающие данные для расчета \leq^* (ф.8.1 и ф.8.1.1)	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети, шт.
1	2	3
1	2,00	534
2	3,00	563
3	0,00	599
4	0,00	628
5	4,00	628
6	0,00	628
7	1,00	634
8	0,30	648
9	0,00	670
10	2,50	820
11	0,00	824
12	0,00	832
	12,8	832

* в том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц

Директор
ООО «Южные электрические сети»


 Р.Г.Кудымов

Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг

Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня надежности оказываемых услуг определяется продолжительностью прекращений передачи электрической энергии.

Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования (Π_n) определяется по формуле:

$$\Pi_n = T_{пр} / N_{тп}, (1)$$

где $T_{пр}$ - фактическая суммарная продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчетный период регулирования, час;

$N_{тп}$ - максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, в том числе принятых в опытно-промышленную эксплуатацию, шт.

Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг смотреть по форме 1.2

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи
электрической энергии

за 2018 год

ООО Южные электрические сети

Максимальное за расчетный период 2018 г. число точек присоединения	832
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр)	12,8
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энер- гии (Пп)	$Пп = \frac{T_{пр}}{N_{тп}} = 0,01538$

Директор
ООО «Южные электрические сети»



Р.Г.Кудымов

Ввиду того, что у территориальной сетевой организации ООО «Южные электрические сети», далее ТСО ЮЭС новый долгосрочный период регулирования начинается с 2020 года, то для целей использования при государственном регулировании тарифов на услуги по передаче электрической энергии уровень надежности оказываемых услуг определяется показателем средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии на точку поставки Π_{saidi} , определяемым в соответствии с формулой

$$\Pi_{saidi} = \frac{\sum_{j=1}^J T_j \times N_j}{N_i}$$

и показателем средней частоты прекращения передачи электрической энергии на точку поставки Π_{saidf} , определяемым в соответствии с формулой

$$\Pi_{saidf} = \frac{\sum_{j=1}^J N_j}{N_i}$$

Учет данных первичной информации по прекращением передачи электрической энергии, произошедшим на объектах сетевых организаций производится путем заполнения территориальной сетевой организацией формы 8.1 ежемесячно при сборе отчетных данных о произошедших технологических нарушениях на ее объектах.

Показатели рассчитываются с учетом полученной информации по данным из форм 8.1 и 1.1 с учетом индикативных показателей надежности (0 - нет, 1-да).

Используемые данные заносятся ежедневно, в течение месяца на протяжении года в форму 8.1 и ведомость 8.1.1 все технологические нарушения (отказы, отключения, аварии).

Полученные расчетные данные смотреть по форме 1.3

Форма 1.3. Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг и показателя средней частоты прекращений передачи электрической энергии потребителям услуг сетевой организации

за 2018 год

ООО Южные электрические сети

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки потребителей услуг сетевой организации, шт.	832
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (Пsaidi), час	0,8173
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (Пsaifi), шт.	0,405

Директор
ООО «Южные электрические сети»


Р.Г.Кудымов

Расчет значений индикаторов качества

Значения индикаторов качества определяются на основе оценок их отдельных параметров, определяемых в баллах, в соответствии с пунктами 3.2.2.10 и 3.2.11 приказа Минэнерго России от 29 ноября 2016 г. № 1256 .

Параметры индикатора информативности:

- а) возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации;
- б) наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации;
- в) наличие в сети Интернет-сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты;
- г) 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;
- д) простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации;
- е) степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации.

Параметры индикатора исполнительности:

- а) соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг сетевой организации заявителями);
- б) соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии;
- в) наличие взаимодействия с потребителями услуг сетевой организации при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации;
- г) соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг сетевой организации (заявителей).

Параметры индикатора результативности обратной связи:

- а) наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг;
- б) степень удовлетворения обращений потребителей услуг;
- в) оперативность реагирования на обращения потребителей услуг;
- г) индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий;

д) оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами.

Для оценки каждого параметра (критерия) производится анализ значения величины ($\Phi / \Pi \times 100$), указанной в графе 4 форм 2.1 - 2.3. При этом если плановое и фактическое значения параметра (критерия) равны нулю, то величина ($\Phi / \Pi \times 100$) принимается равной 100%, а если плановое значение равно нулю и фактическое значение параметра (критерия) больше нуля, то величина ($\Phi / \Pi \times 100$) принимается равной 120%.

Оценка каждого параметра (критерия) производится по трехбалльной шкале:

оценка, равная 3 баллам (по пунктам 1, 2 и 3 формы 2.2 - равная 0,75 балла; по пунктам 3, 4 и 4 формы 2.2 равная 0,3 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 менее 80% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3;

оценка, равная 2 баллам (по пунктам 1, 2 и 3 формы 2.2 равная 0,5 балла; по пунктам 3, 4 и 4 формы 2.2 равная 0,2 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим методическим указаниям, находящемся в диапазоне от 80 до 120% включительно;

оценка, равная 1 баллу (по пунктам 1, 2 и 3 формы 2.2 приложения N 2 к настоящим методическим указаниям равная 0,25 балла; по пунктам 4 формы 2.2 равная 0,1 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 приложения N 2 к настоящим методическим указаниям менее 80% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3.

Оценочные баллы параметров указываются в графе 6 форм 2.1 - 2.3.

Оценка параметра, характеризующего индикатор качества, рассчитывается как среднее арифметическое значение оценок критериев, характеризующих этот параметр.

Значение каждого индикатора качества (I_n, I_c, P_c) определяется оценкой соответствующего индикатора качества как среднее арифметическое значение по всем оценкам параметров, характеризующих соответствующий индикатор качества.

Расчет значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации осуществляется по формуле

$$P_{\text{зо}} = 0.1 \times I_{\text{н}} + 0.7 \times I_{\text{с}} + 0.2 \times P_{\text{с}}$$

$I_{\text{н}}$ - индикатор информативности;

$I_{\text{с}}$ - индикатор исполнительности;

$P_{\text{с}}$ - индикатор результативности обратной связи.

Фактические значения параметров, характеризующих индикаторы качества, порядок расчета оценок и непосредственно оценки параметров за отчетный расчетный период регулирования, указываются территориальной сетевой организацией соответственно в формах 2.1

- 2.3.

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО Южные электрические сети

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 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	11	11	100	-	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	1	1	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.	10	10	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.	5	5	100	-	-