Подготовлено с использованием системы КонсультантПлюс

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг
ООО "Агро-Маркет" за 2015 год

№	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	По всем прекращениям	24	47

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

ООО "Агро-Маркет" за 2015 год

(наименование электросетевой организации)

Максимальное на расчетный период 2015 г. число точек присоединения	47
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($Т_{пр}$)	24
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{п}$)	0,5106

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО "Агро-Маркет" за 2015 год

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	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
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	0,00	0,00	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.	3	3	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	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.	1	1	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100	-	-
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

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	Оценочный балл
	факти-ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	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
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
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	-	-	-	2
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	100	обратная	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	Оценочный балл
	факти-ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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 в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
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	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,0000

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ООО "Агро-Маркет" за 2015 год

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	Оценочный балл
	факти-ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,5
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	0	0	100	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	20	20	100	-	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	30	30	100	-	0,5
1.3. 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	100	обратная	0,5
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, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	100	обратная	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	Оценочный балл
	факти-ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0,00	0,00	100	обратная	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	0,2
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	100	обратная	0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,425

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО "Агро-Маркет" за 2015 год

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	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)	0	0	100	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 обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	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 обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	100	прямая	2
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	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, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	100	обратная	2

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	Оценочный балл
	факти-ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	100	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100	прямая	2
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	15	15	100	обратная	2
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	0	0	100	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	-	-	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	обратная	2

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	Оценочный балл
	факти-ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	10	10	100	обратная	2
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	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	2,0000

Подготовлено с использованием системы КонсультантПлюс

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

ООО "Агро-Маркет" за 2015 год

(наименование территориальной сетевой организации)

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_п$)	(1)	0,5106
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, $П_{тпр}$	(2)	
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ($П_{тсо}$)	(3)	0,8975
4	Плановое значение показателя $П_п$, $П^{пл}_п$	(4), (4.1)	0,7160
5	Плановое значение показателя $П_{тпр}$, $П^{пл}_{тпр}$	(4), (4.1)	
6	Плановое значение показателя $П_{тсо}$, $П^{пл}_{тсо}$	(4), (4.1)	0,8840
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $К_{над}$	п. 5.1 Методических указаний	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $К_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5.1 Методических указаний	
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $К_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	0

Форма 8.1 - Журнал учёта данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевых организаций за 2015 год

ООО "Агро-Маркет"

наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование структурной единицы электросетевой сетевой организации	Диспетчерское наименование подстанции или ЛЭП, в результате отключения которой произошло прекращения передачи электроэнергии потребителям услуг	Вид объекта (ПС, ЛЭП)	Высший класс напряжения обесточенного оборудования, кВ	Причина прекращения передачи электрической энергии (1/0)	Признак АПВ (1/0)	Признак АВР (1/0)	Количество точек поставки, по которым произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.							
								Потребители электрической энергии					Электросетевые организации	Производители электрической энергии	Всего (сумма граф 9-15)
								1 категории надёжности		2 категории надёжности		3 категории надёжности			
								полное	частичное	полное	частичное				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	ООО "Агро-Маркет"	РУ-0,4кВ потребителя	РУ-0.4	0,4	1							1			1
		ТП-076	ПС	10	1							1			1
		РУ-10кВ, Ленина,16	ПС	10	1							1			1

Количество потребителей услуг (производители электрической энергии) в отношении которых произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.											
Потребители электрической энергии									Электросетевые организации	Производители электрической энергии	Всего (сумма граф 25-27)
1 категории надёжности		2 категории надёжности		3 категории надёжности	с максимальной мощностью	с максимальной мощностью	максимальной мощностью	Всего (сумма граф 17-21)			
полное	частичное	полное	частичное								
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
				1	1			1			1
				9	8	1		9			9
				11	9		2	11			11

Время и дата прекращения передачи электрической энергии (часы,	Время и дата устранения технологического нарушения на объектах	Время и дата восстановления режима потребления электрической	Продолжительность прекращения передачи	Суммарный объем фактической нагрузки	Наименование документа первичной информации (акт	Реквизиты документа первичной информации (акта
29	30	31	32	33	34	35
04.04.2015 5-00	04.04.2015 12-00	04.04.2015 12-00	7,00		оперативный журнал	04.04.2015
07.07.2015 7-40	07.07.2015 18-00	07.07.2015 18-00	13,20		оперативный журнал	07.07.2015
19.09.2015 4-10	19.09.2015 8-50	19.09.2015 8-50	3,40		оперативный журнал	19.09.2015

Форма 8.3 - Расчет индикативного показателя уровень надежности оказываемых услуг территориальной сетевой организацией на основе средней продолжительности нарушения электроснабжения потребителей и средней частоты прерывания электроснабжения потребителей за 2015 год

ООО "Агро-Маркет"

наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовами организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	*18*
1.1.	Максимальное количество потребителей электроэнергии, обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовами организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), шт.	*18*
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	*47*
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения (Пsaidi), час.	**9,30**
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (Пsaifi), шт.	**1,167**