Форма 1.1 Приложение № 1
к Методическим указаниям по расчету уровня надежности
и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг
для организации по управлению единой национальной
(общероссийской) электрической сетью и территориальных
сетевых организаций

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг
ООО "Агро-Маркет" за 2016 г.
(Корректирующие сведения)

№	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
Итого:		**6,1**	**41**

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

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

ООО "Агро-Маркет" за 2016

(наименование электросетевой организации)

(Корректирующие сведения)

Максимальное за расчетный период 2016 г. число точек присоединения	41
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($Т_{пр}$)	6,08
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{п}$)	0,14837

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 "Агро-Маркет" за 2016

(наименование электросетевой организации)

(Корректирующие сведения)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя [2]	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_п$)	Ремонт, модернизация, реканструкция	План ремонта	2017 (год)	2018 (год)	2019 (год)	2020 (год)	2021 (год)
			0,495	0,488	0,481	0,4730	0,4666
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения ($П_{тпр}$)			2017 (год)	2018 (год)	2019 (год)	2020 (год)	2021 (год)
			1	0,985	0,9702	0,9557	0,9413
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций ($П_{тсо}$)			2017 (год)	2018 (год)	2019 (год)	2020 (год)	2021 (год)
			0,8975	0,8875	0,8775	0,8675	0,858

* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

[2] Информация предоставляется справочно.

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО "Агро-Маркет"
(наименование территориальной сетевой организации)
(Корректирующие сведения)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П * 100, %	Зависи-мость	Оценочный балл
	факти-ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2		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	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.	2	2	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100	-	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	-	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100	-	2
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)	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				обратная	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		2
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

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ООО "Агро-Маркетм"
(наименование территориальной сетевой организации)
(Корректирующие сведения)

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,				-	2
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	15	100	обратная	2
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:			100	обратная	2
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	90	90	100	-	2
б) для остальных потребителей услуг, дней	90	90	100	-	2
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	0	100	обратная	2
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					2
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации				-	2
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	2

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	0	100	обратная	2
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	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	0	100		2
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-			2

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО "Агро-Маркет"
(наименование территориальной сетевой организации)
(Корректирующие сведения)

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)	1	1	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	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 обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	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	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, в процентах 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	0	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	-	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
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

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования *

ООО "Агро-Маркет"
(наименование территориальной сетевой организации)
(Корректирующие сведения)

Наименование показателя	Значение показателя на:				
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2017	2018	2019	2020	2021
	(год)	(год)	(год)	(год)	(год)
Ин					
1.1.	1	1	1	1	1
1.2. а)	0	0	0	0	0
1.2. б)	1	1	1	1	1
1.2. в)	1	1	1	1	1
1.2. г)	0	0	0	0	0
2.1.	1	1	1	1	1
2.2.	0	0	0	0	0
2.3.	0	0	0	0	0
3.	1	1	1	1	1
4.	1	1	1	1	1
5.1.	0	0	0	0	0
6.1.	0	0	0	0	0
6.2.	0	0	0	0	0
Ис					
1.1.	15	15	15	15	15
1.2. а)	90	90	90	90	90
1.2. б)	90	90	90	90	90
1.3.	0	0	0	0	0
2.1.	0	0	0	0	0
3.1.	1	1	1	1	1
3.2.	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
Рс					
1.	1	1	1	1	1
2.1.	0	0	0	0	0
2.2.	0	0	0	0	0
2.3.	0	0	0	0	0
2.4.	0	0	0	0	0
2.5.	0	0	0	0	0
2.6.	0	0	0	0	0
3.1.	15	15	15	15	15
3.2. а)	0	0	0	0	0
3.2. б)	0	0	0	0	0
3.2. в)	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
5.1.	10	10	10	10	10
5.2.	0	0	0	0	0
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	0,8975	0,8875	0,8775	0,8675	0,8575

* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования. ** Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего Приложения.

Подготовлено с использованием системы КонсультантПлюс

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

ООО "Агро-Маркет" за 2016 год

(наименование территориальной сетевой организации)

(Корректирующие сведения)

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_п$)	1.1	0,1484
2	Объем недоотпущенной электрической энергии $П_{ens}$	1.4	0,0741
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии на точку поставки $П_{saidi}$	1.2	0,0868
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии на точку поставки $П_{saifi}$	1.3	0,3617
5	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $П_{тпр}$	1.7 или 1.12	0,0000
6	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $П_{тсо}$	1.11	0,448
7	Плановое значение показателя $П_п$ $П_п^{пл}$	4.1	0,727
8	Плановое значение показателя $П_{тпр}$ $П_{тпр}^{пл}$	4.1	0
9	Плановое значение показателя $П_{тсо}$ $П_{тсо}^{пл}$	4.1	0,871
10	Плановое значение показателя $П_{ens}$ $П_{ens}^{пл}$	4.1	
11	Плановое значение показателя $П_{saidi}$ $П_{saidi}^{пл}$	4.2	
12	Плановое значение показателя $П_{saifi}$ $П_{saifi}^{пл}$	4.2	
13	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $К_{над}$	п. 5 методических указаний	
14	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг $К_{над1}$	п. 5 методических указаний	
15	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услу $К_{над2}$	п. 5 методических указаний	
16	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг $К_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5 методических указаний	
17	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $К_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	п. 5 методических указаний	
18	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $К_{кач2}$(для территориальной сетевой организации)	п. 5 методических указаний	
19	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $К_{кач3}$(для территориальной сетевой организации)	п. 5 методических указаний	

Форма 8.1 - Журнал учёта данных первичной информации по всем прекращениям передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевых организаций за 2016 год

ООО "Агро-Маркет"
наименование электросетевой организации
(Корректирующие сведения)

№ 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"	ТП-3214 КЛ-10кВ	ПС	10	0	-	-				1				1
2		РУ-10 кВ, КЛ-10кВ	ПС	10	0	-	-					17			17
3		РУ-10 кВ, КЛ-10кВ	ПС	10	0	-	-					17			17
4		ТП-076	ЛЭП	10	0	-	-					9			9
5		ТП-076	ЛЭП	10	0	-	-					9			9
6		ТП-076	ЛЭП	10	0	-	-					9			9
7		РУ-10 кВ, КЛ-10кВ	ПС	10	0	-	-					17			17
8		РУ-10 кВ, КЛ-10кВ	ПС	10	1	-	-					17			17
9		РУ-10 кВ, КЛ-10кВ	ПС	10	0	-	-					17			17
10		ТП-076	ЛЭП	10	0	-	-					9			9
11		РУ-10 кВ, КЛ-10кВ	ПС	10	0	-	-					17			17
12		РУ-10 кВ, КЛ-10кВ	ПС	10	0	-	-					17			17
13		ТП-9, КЛ - 10кВ	ПС	10	0	-	-				1				1
14		ТП-9, КЛ - 10кВ	ЛЭП	10	0	-	-				1				1

Количество потребителей услуг (производители электрической энергии) в отношении которых произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.												Время и дата прекращения передачи электрической энергии (часы, минуты , ГГГГ.ММ.ДД)	Время и дата устранения технологического нарушения на объектах данной сетевой организации (часы, минуты ,	Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителей услуг (часы,	Продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час	Суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединениях потребителей услуг по которым в результате	Наименование документа первичной информации (акт расследования, журнал отключений и т.п.)	Реквизиты документа первичной информации (акта расследования технологического нарушения (аварии) или иного документа (номер и дата записи в журнале отключений)
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 до 150 кВт	с максимальной мощностью от 150 до 670 кВт	максимальной мощностью свыше 670 кВт	Всего (сумма граф 17-21)										
полное	частичное	полное	частичное															
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
			0					0			0	12.03.2016 08-00	01.04.2016 08-00	01.04.2016 08-00	0-00	0,880	аварийный журнал	12.03.20116
		2		10	10	1	1	12			12	13.05.2016 08-00	13.05.2016 20-45	13.05.2016 20-45	12-45	1,500	аварийный журнал	13.05.2016
		2		10	10	1	1	12			12	12.06.2016 08-00	12.06.2016 12-00	12.06.2016 12-00	4-00	1,500	аварийный журнал	12.06.2016
				4	3	1		4			4	06.07.2016 09-00	06.07.2016 17-00	06.07.2016 17-00	8-00	0,4	аварийный журнал	06.07.2016
				4	3	1		4			4	16.07.2016 13-00	16.07.2016 14-00	16.07.2016 14-00	1-00	0,4	аварийный журнал	16.07.2016
				4	3	1		4			4	30.07.2016 12-30	30.07.2016 14-00	30.07.2016 14-00	1-30	0,4	аварийный журнал	30.07.2016
			2	10	10	1	1	12			12	08.08.2016 17-00	08.08.2016 17-01	08.08.2016 17-01	0-01	1,500	аварийный журнал	08.08.2016
			2	10	10	1	1	12			12	31.08.2016 07-45	31.08.2016 14-20	31.08.2016 14-20	6-05	1,500	аварийный журнал	31.08.2016
			2	10	10	1	1	12			12	01.09.2016 14-00	01.09.2016 14-30	01.09.2016 14-30	0-30	1,500	аварийный журнал	01.09.2016
				4	3	1		4			4	17.09.2016 09-00	17.09.2016 11-00	17.09.2016 11-00	2-00	0,4	аварийный журнал	17.09.2016
			2	10	10	1	1	12			12	18.09.2016 09-00	18.09.2016 16-00	18.09.2016 16-00	7-00	1,500	аварийный журнал	18.09.2016
			2	10	10	1	1	12			12	24.09.2016 08-00	24.09.2016 18-00	24.09.2016 18-00	10-00	1,500	аварийный журнал	24.09.2016
			1					1			1	02.10.2016 08-00	02.10.2016 17-00	02.10.2016 17-00	9-00	0,3	аварийный журнал	02.10.2016
			1					1			1	24.10.2016 13-00	24.10.2016 17-00	24.10.2016 17-00	4-00	0,3	аварийный журнал	24.10.2016

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 2016 год

ООО "Агро-Маркет"

наименование электросетевой организации

(Корректирующие сведения)

№ 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.	*41*
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения (Пsaidi), час.	**0,087**
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (Пsaifi), шт.	**0,362**