

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг
ООО "РАДИУС" за 2016 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	28	72

Директор
(должность)

Чернышенко Г.Ф.
(Ф.И.О.)

(подпись)

* 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 "РАДИУС"

(наименование электросетевой организации)

Максимальное на расчетный период <u>2016</u> г. число точек присоединения	72
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	28
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{п}$)	0,3889

Директор
(должность)

Чернышенко Г.Ф.
(Ф.И.О.)

(подпись)

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ООО "РАДИУС" за 2016 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,	-	-	-	-	1
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	-	-	-	прямая	1
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	-	-	-	прямая	1
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	-	-	-	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	-	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	2	2	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)	0	0	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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	1,8333

Директор
(должность)

Чернышенко Г.Ф.
(Ф.И.О.)

(подпись)

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ООО "РАДИУС" за 2016 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	30	30	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	30	30	100	-	-

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1.3. 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

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
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, 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
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

 Директор
 (должность)

 Чернышенко Г.Ф.
 (Ф.И.О.)

 (подпись)

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО "РАДИУС" за 2016 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 обслуживанию, 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 обслуживанию, 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, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (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, в том числе по критериям:	-	-	-	-	2
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	30	30	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, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (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	8	8	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

Директор
(должность)

Чернышенко Г.Ф.
(Ф.И.О.)

(подпись)

* Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

**Форма 2.4 - Фактические значения
параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, за 2016 год**

ООО "РАДИУС"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	
Значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2015 (год)
И_н	
1.1.	-
1.2. а)	-
1.2. б)	0
1.2. в)	2
1.2. г)	0
2.1.	0
2.2.	0
2.3.	0
3.	1
4.	1
5.1.	0
6.1.	0
6.2.	0
И_с	
1.1.	0
1.2. а)	30
1.2. б)	30
1.3.	0
2.1.	0
3.1.	1
3.2.	0
4.1.	0
Р_с	
1.	0
2.1.	0
2.2.	0
2.3.	0
2.4.	0
2.5.	0
2.6.	0
3.1.	30
3.2. а)	0
3.2. б)	0

Наименование показателя	
Значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2015 (год)
3.2. в)	0
4.1.	0
5.1.	8
5.2.	0
Значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	0,8546
** Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего Приложения.	

Директор
(должность)

Чернышенко Г.Ф.
(Ф.И.О.) (подпись)

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

ООО "РАДИУС" за 2016 год

(наименование территориальной сетевой организации)

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	(1)	0,3889
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{тпр}$	(2)	
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ($P_{тсо}$)	(3)	0,8546
4	Плановое значение показателя P_n , $P_n^{пл}$	(4), (4.1)	1
5	Плановое значение показателя $P_{тпр}$, $P_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	1
6	Плановое значение показателя $P_{тсо}$, $P_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	1
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5.1 Методических указаний	
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5.1 Методических указаний	
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	

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

ТСО ООО "РАДИУС"
наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	72
1.1.	Максимальное количество потребителей электроэнергии, обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой	72
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	72
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения (Psaidd), час.	0
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (Psaifi), шт.	1,902777778

Фактические и плановые значения показателей надежности и качества услуг за 2016 год

ТСО ООО "РАДИУС"
наименование электросетевой организации

Наименование показателя	Фактические значения показателей за отчетный период	Плановые значения показателей на долгосрочный период регулирования				
		2012	2013	2014	2015	2016
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)		0,9615	0,9471	0,9329	0,4808	0,3889
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Птпр)						
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг (Птсо)		0,8975	0,884	0,8708	0,8975	0,8546