

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

ФОРМЫ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ  
Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг  
электросетевой организации за 2014 год

Образец

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

Главный энергетик  
(должность)

Полев Виктор Иванович  
(Ф.И.О.)

  
(подпись)

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

Образец

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии  
ОАО "Белгородасбестоцемент"  
(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2014 г. число точек присоединения 12 точек присоединений	12 точек
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ( $T_{пр}$ )	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_n$ )	0

Главный энергетик  
(должность)

Полев В.И.  
(Ф.И.О.)

  
(подпись)

## Приложение № 2

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

(в ред. Приказа Минэнерго России от 28.09.2012 № 465)

**ФОРМЫ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ  
ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ  
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Образец

**Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности**

**ОАО "Белгородасбестоцемент"**

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 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,	-	-	-	-	
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.	0	0	0	прямая	0
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	0	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	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.	2	2	100	-	-

1	2	3	4	5	6
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	-	-	-	-	
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	0	прямая	0
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0	прямая	0
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	0	0	0	обратная	0
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	0	0	0

1	2	3	4	5	6
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,	-	-	-	-	
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	0	обратная	0
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	0	обратная	0
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	1,3

Главный энергетик  
(должность)

Полев В.И.  
(Ф.И.О.)

  
(подпись)

## Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	
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	0	обратная	1
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней				-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней				-	-
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	0	обратная	0
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	0	0	0	0	0
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	0,5

1	2	3	4	5	6
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	
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)	0	0	0	прямая	0,2
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	0	обратная	0
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	0	обратная	0
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	0	0	0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,5

Главный энергетик  
(должность)

Полев В.И.  
(Ф.И.О.)

  
(подпись)

## Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (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	-	-	-	-	
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	0	0	обратная	0
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	0	0	прямая	0
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	0	обратная	-
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	0	обратная	0



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	0	0	прямая	0
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	0	прямая	0
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	0	0	обратная	0
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	0	обратная	0
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	0	0
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0	0	обратная	0

1	2	3	4	5	6
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, %				прямая	
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	2

\_\_\_\_\_  
 Главный энергетик  
 (должность)

\_\_\_\_\_  
 Полев В.И.  
 (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

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

Приложение № 4  
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

(в ред. Приказа Минэнерго России от 28.09.2012 № 465)

Форма, используемая для расчета обобщенного показателя  
уровня надежности и качества оказываемых услуг

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

(Образец)

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_n$ )	(1)	0
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $\Pi_{тпр}$	(2.1)	0
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $\Pi_{тсо}$	(3.2)	0,888
4	Плановое значение показателя $\Pi_n$ , $\Pi_n^{пл}$	(4), (4.1)	0
5	Плановое значение показателя $\Pi_{тпр}$ , $\Pi_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	0
6	Плановое значение показателя $\Pi_{тсо}$ , $\Pi_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	1,102
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1 Методических указаний	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 Методических указаний	0
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 Методических указаний	0
10	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 Методических указаний	0

## Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

(Образец)

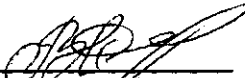
Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\alpha$		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: $\alpha = 0,75$ Для территориальной сетевой организации: $\alpha = 0,65$
2. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta$		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: $\beta = 0,25$
3. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta_1$		Для территориальной сетевой организации $\beta_1 = 0,25$
4. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta_2$		Для территориальной сетевой организации $\beta_2 = 0,1$
5. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	0
6. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью
7. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации
8. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации
9. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	пп. 5.1	0

Главный энергетик

(должность)

Полев В.И.

(Ф.И.О.)


  
(подпись)