

(Образец)

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

ОАО "ОЭЗ ППТ "Липецк" (факт 2014)

Наименование территориальной сетевой организации

| Параметр (критерий), характеризующий индикатор | Значение | | Ф / П x 100, % | Зависимость | 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 | 8,7 | 8,7 | 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. | 7 | 7 | 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 | - | - |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|---|---|-----|--------|---|
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 4 | 4 | 100 | - | - |
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. | 1 | 1 | 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 |
| 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 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|---|---|-----|----------|---|
| 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 | 100 | 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, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100 | | |
| 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, процентов от общего количества поступивших обращений | 1 | 1 | 100 | обратная | 2 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|-----|----------|---|
| 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, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100 | обратная | 2 |
| 7. Итого по индикатору информативности | - | - | - | - | 2 |

(Образец)

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ОАО "ОЭЗ ППТ "Липецк" (факт 2014)

Наименование территориальной сетевой организации

| Параметр (показатель), характеризующий индикатор | Значение | | Ф / П x 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 | - | - | - | обратная | - |
| 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, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц | - | - | - | обратная | - |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|-------|---|-----|----------|-------|
| 2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию | | | | | 0,25 |
| 2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 1 | 0 | обратная | 0,25 |
| 3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации | - | - | - | - | 0,375 |
| 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, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц | 0,051 | 3 | 1,7 | обратная | 0,25 |
| 4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,2 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|---|---|-----|---|-------|
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100 | | |
| 5. Итого по индикатору исполняемости | - | - | - | - | 0,275 |

(Образец)

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора
результативности обратной связи

ОАО "ОЭЗ ППТ "Липецк" (факт 2014)

Наименование территориальной сетевой организации

| Параметр (показатель), характеризующий индикатор | Значение | | Ф / П x 100, % | Зависимость | 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 | - | - | - | - | 1,8 |
| в том числе по критериям: | | | | | |
| 2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 1 | 0 | обратная | 1 |
| 2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений | 100 | 100 | 100 | прямая | 2 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|-----|----------|-----|
| 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, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100 | обратная | - |
| 2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов 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 | 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 | - | - | - | - | 1,5 |
| в том числе по критериям: | | | | | |
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней | 3 | 5 | 60 | обратная | 1 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|----|-----|----------|---|
| 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 ¹ | - | - | - | - | - |
| 4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию | - | - | | обратная | - |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг | - | - | | | |
| 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 | 0 | 12 | 0 | обратная | 1 |

| 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, процентов | 0 | 100 | 0 | прямая | 3 |
| 6. Итого по индикатору результативность обратной связи | - | - | - | - | 1,825 |

¹ Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

(Образец)

Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества
рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период
2014

ОАО "ОЭЗ ППТ "Липецк"

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

| Показатель | Число, шт. |
|---|------------|
| 1 | 2 |
| Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ($N_{\text{заяв_тпр}}$) | 6 |
| Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. ($N^{\text{нс}}_{\text{заяв_тпр}}$) | 0 |
| Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($\Pi_{\text{заяв_тпр}}$) | 1 |

(Образец)

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества
исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения
заявителей к сети, в период 2014

ОАО "ОЭЗ ППТ "Липецк"

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

| Показатель | Число, шт. |
|---|------------|
| 1 | 2 |
| Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ($N_{\text{сд тпр}}$) | 8 |
| Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. ($N^{\text{нс}}_{\text{сд тпр}}$) | 0 |
| Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{\text{нс тпр}}$) | 1 |

(Образец)

Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2014

ОАО "ОЭЗ ППТ "Липецк"

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

| Показатель | Значение |
|---|---|
| 1 | 2 |
| Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. ($N_{н\ тпр}$) | Число, шт. 0 |
| Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ($N_{очз\ тпр}$) | Количество, десятки шт. (без округления) 0,60 |
| Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Pi_{нпа\ тпр}$) | 0,6 |

ОАО "ОЭЗ ППТ "Липецк"
наименование электросетевой организации

| № п/п | Наименование структурной единицы электросетевой организации | Диспетчерское наименование или ЛЭП, в результате отключения которой произошёл прекращение | 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 | | | | | | Количество потребителей услуг (производители электрической энергии) в отношении которых произошло прекращение передачи | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---|---|-----------------------|--|--|-------------------|-------------------|--|------------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------|--|-----------|--------|-----------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---|---|--|---|---|---|--|
| | | | | | | | | Потребители электрической энергии | | | Электросетевые организации | Производители электрической энергии | Всего (сумма граф 9-15) | Потребители электрической энергии | | | | Электросетевые организации | Производители электрической энергии | Всего (сумма граф 25-27) | Время и дата прекращения передачи электрической энергии (часы, минуты, ГГГ.ММ.ДД) | Время и дата устранения технологического нарушения на объектах данной сетевой организации (часы, минуты, ГГГ.ММ.ДД) | Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителями услуг (часы, минуты, ГГГ.ММ.ДД) | 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 |
| | | | | | | | | 1 категория надёжности | 2 категория надёжности | 3 категория надёжности | | | | полное | частичное | полное | частичное | | | | | | | | | | |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Аварийные ситуации в электрической сети ОАО "ОЭЗ ППТ "Липецк", повлекших прекращение передачи электрической энергии, в 2014г. отсутствовали.

(Образец)

Форма 8.2 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг

Наименование электросетевой организации

| № | Наименование составляющей показателя | Метод определения |
|---|---|---------------------------------------|
| 1 | Объем недоотпущенной электроэнергии ($\Pi_{\text{енэс}}$), МВт*час | Сумма произведений по столбцу 32 0 |

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 2014 год

ОАО "ОЭЗ ППТ "Липецк"
 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. | 25 |
| 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 организации), шт. | 25 |
| 2 | Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт. | 45 |
| 3 | Средняя продолжительность нарушения электроснабжения (P _{saidi}), час. | 0 |
| 4 | Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (P _{saifi}), шт. | 0 |