

Приложение N 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

Обосновывающие данные для расчета <1>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1 нет	0	56
2 нет	0	56
3 нет	0	56
4 нет	0	56
5 нет	0	56
6 нет	0	56
7 нет	0	56
8 нет	0	56
9 нет	0	56
10 нет	0	56
11 нет	0	56
12 нет	0	56

Начальник службы ЭСТОП

Вербич В.И.

Должность

Ф.И.О.

 Подпись

<1> В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц.

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности  
прекращений передачи электрической энергии

Открытое акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»  
Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период <b>2014г.</b> число точек присоединения	56
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ( $T_{пр}$ )	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_n$ )	0

Начальник службы ЭСТОП

Должность

Вербич В.И.

Ф.И.О.



Подпись

Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <1>

Открытое акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»  
Наименование электросетевой организации

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <2>	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:				
			2015	2016	2017	2018	2019
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_n$ )	<p>1. Своевременное выполнение графика ТО электросетевого хозяйства.</p> <p>2. Плановый ремонт ЛЭП, тр-ров вв и нв оборудования.</p> <p>3. Проведение межремонтных испытаний и измерений РЗА.</p>	Выполнение требований ПТ ЭЭП	0,0077	0,0076	0,0075	0,0074	0,0072
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ( $\Pi_{тпр}$ )	Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг по передаче электроэнергии необходимой информацией, соблюдение требований НП актов и договорных обстоятельств при оказании услуг по технологическому присоединению ЭП устройств потребителей к объектам ЭСХ ТСО ОАО "МАВ"	"Методические указания по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказания услуг для организации по управлению епо управлению единой национальной (общероссийской) ЭС и ТСО"	1	1	1	1	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевых организаций ( $\Pi_{тсо}$ )	Постоянное взаимодействие с потребителями услуг по передаче электроэнергии при выводе оборудования в ремонт. Соблюдение требований НП актов по защите персональных данных потребителей услуг.	"Методические указания по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказания услуг для организации по управлению епо управлению единой национальной (общероссийской) ЭС и ТСО"	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975

Начальник службы ЭСТОП  
Должность

Вербич В.И.  
Ф.И.О.

  
Подпись

<1> 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.



Приложение N 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

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

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности за 2014 год

Открытое акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»  
Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 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					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	12	12	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.	6	6	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	-	-
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.	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
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о	-	-	-	-	2

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, процентов 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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Начальник службы ЭСТОП

Должность

Вербич В.И.

Ф.И.О.



Подпись



## Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ОАО "Международный аэропорт "Волгоград"

наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	2014				
	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой организации - всего,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	28,00	29,55	94,7547	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	15,00	15,00	100	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,50
в том числе по критериям:					
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0,00	29,55	100	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	0,00	0,00	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0,00	0,00	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	0,00	0,00	100	-	-

1	2	3	4	5	6
2.3. 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
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	0,00	0,00	100	обратная	0,2
3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе, по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,00	0,00	100		0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	0,00	0,00	100	обратная	0,2
4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,00	0,00	100		0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	0	0	100		0,5
5.1. 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



1	2	3	4	5	6
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5
в том числе по критериям:					
6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1,00	100	прямая	0,5
6.2. 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
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	100	обратная	0,2
7.1. 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		0,2
8. Итого по индикатору исполнительности, Ис	-	-	-	-	0,586

Начальник службы ЭСТОП

В.И. Вербич  
(подпись)


Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности  
обратной связи за 2014 год

Открытое акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»  
Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависим ость	Оценочный балл
	фактическо е (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 обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	-	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 обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	-	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, процентов от общего количества поступивших обращений	-	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, процентов от общего количества поступивших обращений	-	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	-	0	100	прямая	2



поступивших обращений					
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1	1	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	-	1	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <1>	0	0	100	прямая	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	0	100	обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	-	0	100	обратная	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	-	0	100	обратная	2
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа	-	0	100	прямая	2



потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов					
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2

Начальник службы ЭСТОП

Вербич В.И.

Должность

Ф.И.О.



Подпись

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

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <1>

Открытое акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»  
 Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение показателя, годы:				
	2015	2016	2017	2018	2019
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <2>					
$I_n$	2	2	2	2	2
1.1.	12,9032	12,9032	12,9032	12,9032	12,9032
1.2. а)	1	1	1	1	1
1.2. б)	1	1	1	1	1
1.2. в)	4	4	4	4	4
1.2. г)					
2.1.	1	1	1	1	1
2.2.					
3.	1	1	1	1	1
4.	1	1	1	1	1
5.1					
6.1					
6.2					
$I_c$	0,586	0,586	0,586	0,586	0,586
1.1.	30	30	30	30	30
1.2. а)	30	30	30	30	30
1.2. б)	30	30	30	30	30
1.3.					
2.1.					
3.1.	1	1	1	1	1
3.2.					
4.1.					
$P_c$	2	2	2	2	2
1.	1	1	1	1	1
1.1.					

1.2.					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
2.4.					
2.5.					
2.6.	1	1	1	1	1
3.1.	1	1	1	1	1
3.2. а)					
3.2. б)					
3.2. в)					
4.1.					
5.1.					
5.2.					
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975

Начальник службы ЭСТОП  
Должность

Вербич В.И.  
Ф.И.О.

  
Подпись

<1> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<2> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего приложения.



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

**Открытое акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»**  
 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. ( $N_{\text{заяв тпр}}$ )	3
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. ( $N^{\text{нс}}_{\text{заяв тпр}}$ )	2
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ( $P_{\text{заяв тпр}}$ )	2,5

Начальник службы ЭСТОП  
 Должность

Вербич В. И.  
 Ф.И.О.

  
 Подпись

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

**Открытое акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»**  
 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. ( $N_{\text{сд тпр}}$ )	1
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. ( $N_{\text{сд тпр}}^{\text{нс}}$ )	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ( $P_{\text{нс тпр}}$ )	0,91

Начальник службы ЭСТОП  
 Должность

Вербич В.И.  
 Ф.И.О.

  
 Подпись

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

Открытое акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»  
 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. ( $N_{нтпр}$ )	0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ( $N_{очз тпр}$ )	0,3
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ( $P_{ипа тпр}$ )	0,265

Начальник службы ЭСТОП  
 Должность

Вербич В.И.  
 Ф.И.О.

  
 Подпись