

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

634050, г. Томск,
пр. Ленина, 30, ТПУ
Россия



Tomsk Polytechnic University
30, Lenin Avenue,
Tomsk, 634050, Russia

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»



Тел. (382-2) 70-17-79 Факс: (382-2) 56-38-65. УФК по Томской области

р/с 40501810500002000002 в ГРКЦ ГУ Банка России по Томской области г.Томск БИ
046902001

ИНН 7018007264 ТПУ л/с 20656У20990 ОКПО 02069303; E-mail: tpu@tpu.ru

29.05.2012 № 05.03.04/3307

На № _____ от _____

Начальнику Департамента тарифного
регулирования и государственного заказа
Томской области Бушмановой Е.К.

Уважаемая Елена Константиновна!

На основании Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении
энергетической эффективности» от 23.11.2009 № 261-ФЗ отчет по плановым показателям
надежности и качества оказываемых услуг ФГБОУ ВПО НИ ТПУ за 2011 г.

Ректор ФГБОУ ВПО НИ ТПУ

Чубик П.С.

ДТРС ТО
ВХ 53/2322
«29» 05 2012

Отчет по плановым показателям надежности и качества оказываемых услуг

за 2011 год.

ФГБОУ ВПО НИ ТПУ

Расчет показателей надежности и качества осуществлен по Методическим указаниям, утвержденным приказом Министерства энергетики РФ от 29.06.2010г. №296.

Форма 1.1- Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг **ФГБОУ ВПО НИ ТПУ** за 2011 год

№	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	Январь - Журнал учета	0	0
2	Февраль - Журнал учета	0	0
3	Март - Журнал учета	0	0
4	Апрель - Журнал учета	2	3
5	Май - Журнал учета	0	0
6	Июнь - Журнал учета	1,5	1
7	Июль - Журнал учета	0	0
8	Август - Журнал учета	0	0
9	Сентябрь - Журнал учета	3	4
10	Октябрь - Журнал учета	0	0
11	Ноябрь - Журнал учета	0	0
12	Декабрь - Журнал учета	0	0

Главный инженер
(должность)

В.А. Варламов
(Ф.И.О.)


(подпись)



Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии **ФГБОУ ВПО НИ ТПУ** за 2011 год

Максимальное за расчетный период	4
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической	6,5
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{\text{П}}$)	1,625

Главный инженер
(должность)

В.А. Варламов
(Ф.И.О.)



(подпись)



Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности ФГБОУ ВПО НИ ТПУ за 2011 год

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Факт (Ф)	план (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	15	10,26	146	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.	11	11	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	2	2		-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие – 1, отсутствие – 0), шт.	1	1		-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	5	3		-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	3	3		-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам 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)	1	1	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие – 1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	2
3. Наличие в сети Интернет сайта	1	1	100	прямая	2

территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие – 1, отсутствие – 0)					
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
в том числе, по критерию:					
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	обратная	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	120	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	1,92

Главный инженер
(должность)

В.А. Варламов
(Ф.И.О.)


(подпись)



Форма 2. 2 - Расчет значения индикатора исполнительности **ФГБОУ ВПО НИ ТПУ** за 2011 год.

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Факт (Ф)	План (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, в том числе, по критериям:	-	-	-	-	2
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	21	21	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	30	30	100	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) – всего, в том числе, по критериям:	-	-	-	-	0,5
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	21	21	100	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	-	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	12	12	100	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	12	12	100	обратная	0,5
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	0	100	обратная	0,5
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	0,2

в том числе, по критерию:					
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 оказанию этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100	обратная	0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	-	-	-	-	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	0	100	обратная	0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	0,5
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	прямая	0,5
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	1	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	0	100	обратная	0,5
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	0,2
7.1 Количество обращений потребителей услуг	0	0	100	обратная	0,2

(заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений					
8. Итого по индикатору исполнтельности	-	-	-	-	0,5857

Главный инженер
(должность)

В.А. Варламов
(Ф.И.О.)



(подпись)



Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи ФГБОУ ВПО НИ ТПУ за 2011 год


Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Факт (Ф)	План (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, 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 обслуживанию, 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	0	0	100	прямая	2

количества поступивших обращений					
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	14	14	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	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	0	0	100	прямая	2
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
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	6	6	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 результативность обратной связи	-	-	-	-	2

Главный инженер
(должность)

В.А. Варламов
(Ф.И.О.)



(подпись)



Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации ФГБОУ ВПО НИ ТПУ

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{Π})	(1)	1,6250
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, ($P_{ТПР}$)	(2)	X
	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ($P_{ТСО}$)	(3)	1,00199
4	Плановое значение показателя $P_{\Pi}^{ПЛ}$	(4), (4.1)	1,3750
6	Плановое значение показателя $P_{ТСО}^{ПЛ}$	(4), (4.1)	1,0100
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{НАД}$	п. 5.1 Методических указаний	0
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{КАЧ}$ (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	0

Главный инженер
(должность)

В.А. Варламов
(Ф.И.О.)


(подпись)




Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг ФГБОУ ВПО НИ ТПУ

Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, α	-	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, β	-	$\beta = 1 - \alpha$
3. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{НАД}$	п. 5.1.	0
4. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{КАЧ}$	п. 5.1.	0
5. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{ОБ}$	(5)	0

Главный инженер
(должность)

В.А. Варламов
(Ф.И.О.)


(подпись)



Пояснение к расчетам.

Π_{Π} - показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования, определяется по формуле:

$$\Pi_{\Pi} = \frac{T_{\Pi\Pi}}{N_{\Pi\Pi}} = \frac{6,5}{4} = 1,625,$$

$T_{\Pi\Pi}$ - фактическая суммарная продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчетный период регулирования, часы;

$N_{\Pi\Pi}$ - максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, в том числе принятых в опытно-промышленную эксплуатацию, шт.

Отклонение от планового показателя уровня качества получилось 18,1818 % (коэффициент отклонения фактических значений от плановых), допустимый коэффициент отклонения 30%

В соответствии с разделом 5.5.7 по формуле (4) как среднее арифметическое значение по полученным плановым оценочным баллам в таблице 4 рассчитаем плановое значение индикатора информативности:

$$I_H^{nl} = \frac{1}{6} \sum_{j=1}^6 O_j^{In} = \frac{1}{6} (1,5 + 2 + 2 + 2 + 2 + 2) = 1,92.$$

По формуле (5) как среднее арифметическое значение по полученным плановым оценочным баллам в таблице 5 рассчитаем плановое значение индикатора исполнительности:

$$I_C^{nl} = \frac{1}{7} \sum_{j=1}^7 O_j^{Ic} = \frac{1}{7} (2 + 0,5 + 0,2 + 0,2 + 0,5 + 0,5 + 0,2) = 0,5857.$$

По формуле (6) как среднее арифметическое значение по полученным плановым оценочным баллам в таблице 6 рассчитаем плановое значение индикатора результативности обратной:

$$P_C^{nl} = \frac{1}{5} \sum_{j=1}^5 O_j^{Pc} = \frac{1}{5} (2 + 2 + 2 + 2 + 2) = 2.$$

Подставляя полученные плановые значения индикаторов качества оказываемых услуг на $(t+1)$ -й расчетный период в формулу (7) получим плановое значение показателя уровня качества:

$$\Pi_{ТСО} = A \times I_H + B \times I_C + B \times P_C = 0,1 \times 1,92 + 0,7 \times 0,5857 + 0,2 \times 2 = 1,00199.$$

Отклонение от планового показателя уровня надежности получилось 0,81271 % (коэффициент отклонения фактических значений от плановых), допустимый коэффициент отклонения 30%

Оценка достижения планового значения показателя уровня надёжности ($K_{НАД}$)

$\Pi_{\Pi} = 1,625 \leq \Pi_{\Pi}^{nl} \times (1 + K) = 1,375 \times (1 + 0,3) = 1,7875$, плановое значение показателя надёжности считается ТСО **достигнутым** с учетом допустимого отклонения по

результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения $K_{НАД}=0$;

Оценка достижения планового значения показателя уровня качества оказываемых услуг ($K_{КАЧ}$)

$P_{ТСО} = 1,00199 \leq P_{ТСО}^{пл} \times (1 - K) = 1,0102 \times (1 + 0,3) = 1,31326$, плановое значение показателя качества считается ТСО **достигнутым** с учетом допустимого отклонения по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения $K_{КАЧ}=0$.

Значение обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг за прошедший период регулирования рассчитывается по формуле:

$$K_{ОБ} = \alpha \times K_{НАД} + \beta \times K_{КАЧ} = 0,65 \times 0 + 0,35 \times 0 = 0, \quad (8)$$

где

α и β - коэффициенты значимости показателей надежности и качества оказываемых услуг соответственно, для ТСО значения коэффициентов $\alpha = 0,65$; $\beta = 1 - \alpha = 0,35$.

Заключение.

По результатам анализа деятельности **ФГБОУ ВПО НИ ТПУ** за 2011 год плановые показатели надежности и качества оказываемых услуг по передаче электрической энергии достигнуты с учетом допустимого отклонения. Пересмотр плановых показателей на последующие периоды регулирования не требуется.

Главный инженер
(должность)

В.А. Варламов
(Ф.И.О.)


(подпись)

