

## ФГБОУ ВПО НИ ТПУ

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг ФГБОУ ВПО НИ ТПУ за 2013 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	0	0
5	Май - Журнал учета	0	0
6	Июнь - Журнал учета	0	0
7	Июль - Журнал учета	0	0
8	Август - Журнал учета	0	0
9	Сентябрь - Журнал учета	0	0
10	Октябрь - Журнал учета	0	0
11	Ноябрь - Журнал учета	0	0
12	Декабрь - Журнал учета	0	0

В.А. Варламов  
(Ф.И.О.)

(подпись)



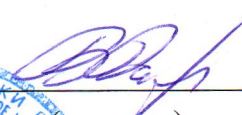
Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ФГБОУ ВПО НИ ТПУ за 2013 год

Максимальное за расчетный период	4
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0

Главный инженер  
(должность)

В.А. Варламов  
(Ф.И.О.)



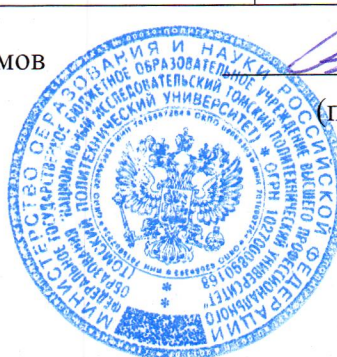
  
(подпись)

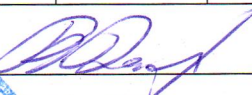
Форма 1.4 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования.

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:		
			2012г.	2013г.	2014г.
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $P_n$ )			1,375	1,3544	1,3341
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения ( $P_{тпр}$ )			-	-	-
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевыми организациями ( $P_{тсо}$ )			1,01	1,01	1,01

Главный инженер  
(должность)

В.А. Варламов  
(Ф.И.О.)



  
(подпись)

Форма 5.1 - Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое присоединение к сети  
ФГБОУ ВПО НИ ТПУ, в период 2013г.

Показатель	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт. ( $N_{\text{заяв}}$ )	0
Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. ( $N_{\text{пл}}$ )	0
Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. ( $N_{\text{нпл}}$ )	0

Главный инженер  
(должность)

В.А. Варламов  
(Ф.И.О.)



(подпись)

Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности ФГБОУ ВПО НИ ТПУ за 2013г.

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,	-	-	-	-	1,5
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	100	-	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие – 1, отсутствие – 0), шт.	1	1	100	-	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	5	3	100	-	2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	3	3	100	-	2
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 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	100	обратная	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	-	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	-	-	-	-	1,9167

Главный инженер  
(должность)

В.А. Варламов  
(Ф.И.О.)



(подпись)

Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности ФГБОУ ВПО НИ ТПУ за 2013г.

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:	-	-	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	12	12	100	-	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	12	12	100	-	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	-	-	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 оказанию этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100	-	0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований	0	0	100	обратная	0,2

законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию					
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	-	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	0	100	обратная	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	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	0	100	-	0,2
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,5857

Главный инженер  
(должность)

В.А. Варламов  
(Ф.И.О.)



(подпись)

Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи ФГБОУ ВПО НИ ТПУ за 2013г.

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимос ть	Оценочн ый 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 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	-	-	-	-	2

потребителей услуг - всего,					
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:	-	-	100	прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	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	0	100	-	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 6.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования.

Показатель	Значение показателя, годы:				
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества	2013г.				
$I_n$	1,9167				
1.1.	1				
1.2. а)	2				
1.2. б)	2				
1.2. в)	2				
1.2. г)	2				
2.1.	2				
2.2.	2				
3.	2				
4.	2				
5.1	2				
6.1	2				
6.2	2				
$I_c$	0,5857				
1.1.	2				
1.2.	2				
2.1.	0,5				
2.2. а)	0,5				
2.2. б)	0,5				
3.1.	0,2				
4.1.	0,2				
5.1.	0,5				
6.1.	0,5				
6.2.	0,5				
7.1.	0,2				
$P_c$	2				
1.	2				
1.1.					
1.2.					
2.1.	2				
2.2.	2				
2.3.	2				
2.4.	2				
2.5.	2				
2.6.	2				
3.1.	2				
3.2. а)	2				
3.2. б)	2				
3.2. в)	2				
4.1.	2				
5.1.	2				
5.2.	2				
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	1,01				

Главный инженер  
(должность)

В.А. Варламов  
(Ф.И.О.)



(подпись)

Форма 7.1 - 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 ( $P_{\Pi}$ )	1	0
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, ( $P_{ТПР}$ )	6.01	0
	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ( $P_{ТСО}$ )	6.2	1,001657
4	Плановое значение показателя $P_{\Pi}^{пл}$	4, 4.1	1,3544
5	Плановое значение показателя $P_{ТПР}^{пл}$ , $P_{\Pi}^{пл}$	4, 4.1	-
6	Плановое значение показателя $P_{ТСО}^{пл}$	4, 4.1	1,0100
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{НАД}$	пп. 7.1 методических указаний	1
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{КАЧ}$ (территориальной сетевой организации)	пп. 7.1 методических указаний	0

Главный инженер  
(должность)

В.А. Варламов  
(Ф.И.О.)



(подпись)

Форма 7.2 - 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, $\alpha$	-	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, $\beta$	-	$\beta = 1 - \alpha$
3. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{НАД}}$	пп. 7.1 методических указаний	1
4. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{КАЧ}}$	пп. 7.1 методических указаний	0
5. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{\text{ОБ}}$	пп. 7.1 методических указаний	0,65

Главный инженер  
(должность)

В.А. Варламов  
(Ф.И.О.)



(подпись)

## Пояснение к расчетам.

$\Pi_{\Pi}$  - показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования, определяется по формуле:

$$\Pi_{\Pi} = \frac{T_{\Pi\Pi}}{N_{\Pi\Pi}} = \frac{0}{0} = 0,$$

$T_{\Pi\Pi}$  - 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 100 % (коэффициент отклонения фактических значений от плановых), допустимый коэффициент отклонения 30%

В соответствии с разделом 6.2.11 рассчитаем плановое значение индикатора информативности как среднее арифметическое значение по полученным плановым оценочным баллам из Формы 6.1:

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

Рассчитаем плановое значение индикатора исполнительности как среднее арифметическое значение по полученным плановым оценочным баллам из Формы 6.2:

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

Рассчитаем плановое значение индикатора результативности как среднее арифметическое значение по полученным плановым оценочным баллам из Формы 6.3:

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

Подставляя полученные плановые значения индикаторов качества оказываемых услуг на  $(t+1)$ -й расчетный период в формулу (6.2) 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 ( $K_{НАД}$ )

$\Pi_{\Pi} = 0 \leq \Pi_{\Pi}^{nl} \times (1 + K) = 1,354375 \times (1 + 0,3) = 1,7606875$ , плановое значение показателя надёжности считается ТСО достигнуто со значительным улучшением с учетом допустимого отклонения по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения  $K_{НАД} = 1$ ;

