

**ФОРМЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ  
ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

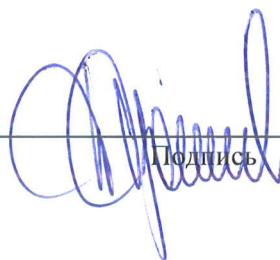
Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации  
ООО "Воздушные Ворота Северной Столицы"

за 12 месяцев 2016 г.

N	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения*, час	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
2	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
3	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
4	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
5	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
6	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
7	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
8	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
9	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
10	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
11	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84
12	Оперативный журнал начальника смены ОДГ Службы ЭСТОП	0	84

\*Прекращения подачи электрической энергии транзитным потребителям за 12 месяцев 2016 г. не было.

Директор по эксплуатации  
Должность



Подпись

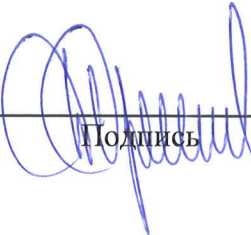
Д.В. Федосов  
Ф.И.О.

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений  
передачи электрической энергии  
ООО "Воздушные Ворота Северной Столицы"

за 12 месяцев 2016 г.

Максимальное за расчетный период 2016 г. число точек присоединения	84
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр)	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0

Директор по эксплуатации  
Должность

  
Подпись

Д.В. Федосов  
Ф.И.О.

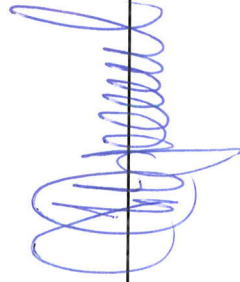
Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

ООО "Воздушные Ворота Северной Столицы"

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П_п)	-	-	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П_тпр)	-	-	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П_тсо)	Оптимизация договорной и претензионной работы Общества с потребителями.	Соблюдение норм и требований нормативных документов при взаимодействиях с потребителями.	0,8569	0,8441	0,8314	0,8190	0,8067

Директор по эксплуатации

Должность



Подпись

Д.В. Федосов

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

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности  
ООО "Воздушные Ворота Северной Столицы"

за 12 месяцев 2016 г.

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 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	-	-	-	-	2,00
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	4,76	4,76	100	прямая	2,00
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	13	13	100	прямая	2,00
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	-	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	-	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3	3	-	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	10	10	-	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	2,00
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2,00
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2,00



Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2,00
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	2,00
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	2,00
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0	100	обратная	2,00
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	-	2,00
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	2,00
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	0,002	0,002	100	обратная	2,00
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	100	обратная	2,00
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,00

Директор по эксплуатации  
Должность

Подпись

Д.В. Федосов  
Ф.И.О.

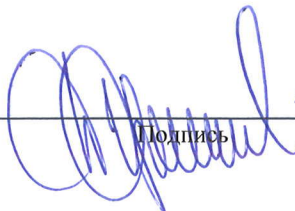
Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности  
 ООО "Воздушные Ворота Северной Столицы"

за 12 месяцев 2016 г.

Наименование параметра (показателя), характеризующего 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	-	-	-	-	2,00
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	100	обратная	2,00
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	0	0	100	обратная	2,00
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0	0	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	0	0	100	-	-
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	0	0	100	обратная	0,50
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	0	0	100		0,50
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	0,50
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,50
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	0,50
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	0	100	обратная	0,50

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	100	обратная	0,50
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		0,50
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,88

Директор по эксплуатации  
Должность



Подпись

Д.В. Федосов  
Ф.И.О.

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи  
 ООО "Воздушные Ворота Северной Столицы"

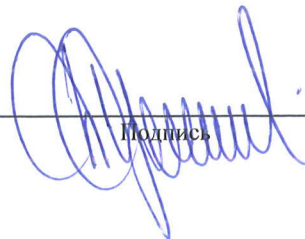
за 12 месяцев 2016 г.

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 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	2,00
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2,00
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	0,0001	100	обратная	2,00
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	0,0001	100	прямая	2,00
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	2,00
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	2,00
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	2,00
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1	0	100	прямая	2,00
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	2,00
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	30	30	100	обратная	2,00



Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	0	0	100	прямая	2,00
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	0	0	100	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	100	обратная	2,00
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2,00
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2,00
в том числе, по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1	1	100	обратная	2,00
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	2,00
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2,00

Директор по эксплуатации  
Должность

  
Подпись

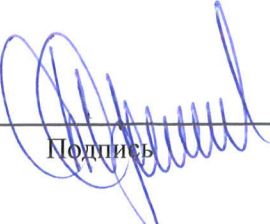
Д.В. Федосов  
Ф.И.О.

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

за 12 месяцев 2016 г.

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{п}$ )	1	0
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{тпр}$	2.1	0
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $P_{тсо}$	3.2	1,2125
Плановое значение показателя $P_{п}$ , $P_{п}^{пл}$	4	0
Плановое значение показателя $P_{тпр}^{пл}$ , $P_{п}^{пл}$	4	0
Плановое значение показателя $P_{тсо}^{пл}$ , $P_{п}^{пл}$	4	0,8569
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0

Директор по эксплуатации  
Должность

  
Подпись

Д.В. Федосов  
Ф.И.О.

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

за 12 месяцев 2016 г.

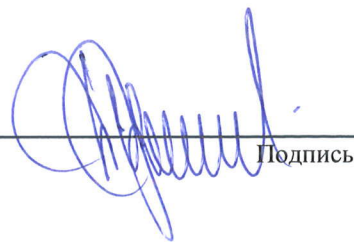
Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета		-
3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1		0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2		0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	0
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	0
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	0
8. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	0
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	пп. 5.1	0

Директор по эксплуатации

Должность

Федосов Д.В.

Ф.И.О.



Подпись





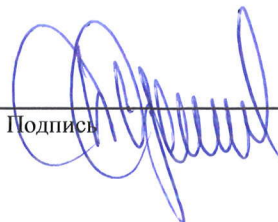
Форма 8.2 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью на основе объема недоотпущенной электроэнергии вследствие полного (частичного) ограничения электроснабжения потребителей  
ООО "Воздушные Ворота Северной Столицы"

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Объем недоотпущенной электроэнергии ( $P_{\text{енэс}}$ ), МВт*час	Сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 33 Формы 8.1 ( $\sum$ столбец 32 * столбец 33)
	$P_{\text{енэс}} = 0$	0

Директор по эксплуатации

Должность

Подпись



Д.В. Федосов

Ф.И.О

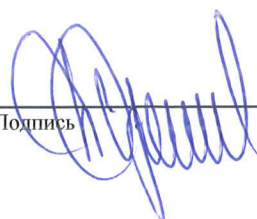
Форма 8.3 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг территориальной сетевой организацией на основе средней продолжительности нарушения электроснабжения потребителей и средней частоты прерывания электроснабжения потребителей  
 ООО "Воздушные Ворота Северной Столицы"

за 12 месяцев 2016 г.

№ 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.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии 7
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.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии 7
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии 84
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей ( $\Pi_{saidi}$ ), час.	сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 28 Формы 8.1, деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $((\sum \text{столбец } 32 * \text{столбец } 28) / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ 0
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей ( $\Pi_{saifi}$ ), шт.	сумма по столбцу 28 Формы 8.1 и деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $(\sum \text{столбец } 28 \text{ Формы } 8.1 / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ 0

Директор по эксплуатации  
Должность

Подпись



Д.В. Федосов  
Ф.И.О.