

«Утверждаю»  
Генеральный директор  
ООО «Элмонт Энерго»  
\_\_\_\_\_ /И.В. Билоус/

РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НАДЁЖНОСТИ И КАЧЕСТВА  
ПОСТАВЛЯЕМЫХ ТОВАРОВ И ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ  
ООО «Элмонт Энерго» за 2017 г.

1. Расчёт показателя уровня надёжности оказываемых услуг.

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2017 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	---	---
2	Февраль	---	---
3	Март	---	---
4	Апрель	---	---
5	Май	---	---
6	Июнь	1,32	2362
7	Июль	1,04	2362
8	Август	26,3	2362
9	Сентябрь	2,67	2362
10	Октябрь	1,4	2358
11	Ноябрь	7,61	2358
12	Декабрь	2,16	2358

\* До июня 2018 г. ООО «Элмонт Энерго» не выполняло функции электросетевой организации.

Главный инженер  
ООО «Элмонт Энерго»

А.В. Питов

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ООО «Элмонт Энерго»

Максимальное за расчетный период 2017 г. Число точек присоединения	2362
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ( $T_{пр}$ )	42,48
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_n$ )	$\Pi_n = T_{пр} / N_{тп} = 42,48 / 2362 = 0,017$

Главный инженер  
ООО «Элмонт Энерго»

А.В. Питов

## 2. Расчёт показателя уровня качества оказываемых услуг.

\* В течение 2017 г. ООО «Элмонт Энерго» не осуществляло технологического присоединения к электрическим сетям.

Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети:

$$\Pi_{\text{тпр}} = 0,4 * \Pi_{\text{заяв\_тпр}} + 0,4 * \Pi_{\text{нс\_тпр}} + 0,2 * \Pi_{\text{нна\_тпр}}$$

Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети

$$\Pi_{\text{заяв\_тпр}} = N_{\text{заяв\_тпр}} / \max(1, N_{\text{заяв\_тпр}} - N^{\text{НС}}_{\text{заяв\_тпр}}) = 2 / (2 - 0) = 1$$

Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети:

$$\Pi_{\text{нс\_тпр}} = N_{\text{сд\_тпр}} / \max(1, N_{\text{сд\_тпр}} - N^{\text{НС}}_{\text{сд\_тпр}}) = 0$$

Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации:

$$\Pi_{\text{нна\_тпр}} = N_{\text{очз\_тпр}} / \max(1, N_{\text{очз\_тпр}} - N_{\text{н\_тпр}}) = 0,2 / (0,2 - 0) = 1$$

$$\Pi_{\text{тпр}} = 0,4 * \Pi_{\text{заяв\_тпр}} + 0,4 * \Pi_{\text{нс\_тпр}} + 0,2 * \Pi_{\text{нна\_тпр}} = 0,4 * 1 + 0,4 * 0 + 0,2 * 1 = 0,6$$

3. Расчёт показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг.

$$I_{\text{тсo}} = 0,1 * I_{\text{п}} + 0,7 * I_{\text{с}} + 0,2 * P_{\text{с}}$$

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности  
ООО «Элмонт Энерго»

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плано- вое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	7	7	100	прямая	3
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	0	0	0	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.	0	0	0	прямая	1
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	3
б) наличие положения о деятельности структурного	0	0	0	-	1

подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.				-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	2	2	100	-	3
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	0	-	1
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	1	1	100	-	3
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	3
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0	прямая	1
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0	прямая	1
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной	1	1	100		3

сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
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)	0	0	0	прямая	1
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	-	-	обратная	-
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	0		3
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
в том числе, по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности	0	0	0		3

территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений				обратная	
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	0	обратная	3
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	0,53

Главный инженер  
ООО «Элмонт Энерго»

А.В. Питов



Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ООО «Элмонт Энерго»

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плано- вое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	2	2	-	-	
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	2	10		обратная	3
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 в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями	0	0	0		3

услуг (заявителями), кроме физических лиц				обратная	
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	3
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	
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)	0	0	0	прямая	1
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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	0	обратная	3

4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0		3
5. Итого по индикатору исполняемости	-	-	-	-	0,67

Главный инженер  
ООО «Элмонт Энерго»

А.В. Питов

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи  
 ООО «Элмонт Энерго»

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плано- вое (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)	0	0	0	прямая	1
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	
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	0	обратная	3
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	-	-	-	прямая	-
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2	0	0	0		3

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				обратная	
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	0	обратная	3
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	0	прямая	1
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	0	прямая	1
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	3	5	60	обратная	2
3.2. Взаимодействие					

территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0		1
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0		1
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0		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	0	0	0		3
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	
в том числе, по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев				обратная	
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, %				прямая	
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	0,45

Главный инженер  
ООО «Элмонт Энерго»

А.В. Питов

$$P_{\text{тсo}} = 0,1 * I_{\text{п}} + 0,7 * I_{\text{с}} + 0,2 * P_{\text{с}} = 0,1 * 0,53 + 0,7 * 0,67 + 0,2 * 0,45 = 0,612$$

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.

Наименование показателя	Значение показателя на:
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества.	2018 г.
$P_{\text{п}}^{\text{пл}}$	0,0167
$P_{\text{тпр}}^{\text{пл}}$	0,591
$P_{\text{тсо}}^{\text{пл}}$	0,603

Главный инженер  
ООО «Элмонт Энерго»

А.В. Питов



Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период 2017 г.

№ п/п	Наименование	Число, шт.
1	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 технологического присоединения заявителей к сети, шт. ( $N_{\text{заяв.тпр}}$ )	2
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 технологического присоединения заявителей к сети с нарушением сроков его направления, шт. ( $N_{\text{заяв.тпр}}^{\text{нс}}$ )	0

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в период 2017 г.

№ п/п	Наименование	Число, шт.
1	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, шт. ( $N_{\text{н тпр}}$ )	0
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. ( $N_{\text{очз.тпр}}$ )	0,2

Главный инженер  
ООО «Элмонт Энерго»

А.В. Питов

4. Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг.

$$K_{об} = \alpha \times K_{над} + \beta_1 \times K_{кач1} + \beta_2 \times K_{кач2}$$

$$\alpha = 0,65, \beta_1 = 0,25; \beta_2 = 0,1$$

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

Показатель	Значение
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $P_n$ )	0,017
Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{тпр}$	0,6
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, $P_{тсо}$	0,612
Плановое значение показателя $P_n^{пл}$	0,0167
Плановое значение показателя $P_{тпр}^{пл}$	0,591
Плановое значение показателя $P_{тсо}^{пл}$	0,603
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (для территориальной сетевой организации)	0

В связи с отсутствием данных, предшествующих отчетному периоду, значения коэффициентов  $K_{над}$ ,  $K_{кач1}$ ,  $K_{кач2}$  приняты как при достижении плановых значений показателей надёжности и качества:  $K_{над}=0$ ,  $K_{кач1}=0$ ,  $K_{кач2}=0$ ;

$$K_{об}=0,65*0+0,25*0+0,1*0=0$$