

**Форма 1.1 — Журнал учета текущей информации о прекращении
передачи электрической энергии для потребителей услуг
электросетевой организации ОАО "Мордовэлектротеплосеть"
за 2015 год**

Обосновывающие данные для расчета ¹	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1	20,82	322
2	43,98	1370
3	62,37	1370
4	32,05	1370
5	44,57	1370
6	79,34	1370
7	57,36	1370
8	48,78	1370
9	29,94	250
10	27,71	688
11	35,88	650
12	30,13	688

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

Генеральный директор

Должность

Голянин А.А.

Ф. И. О.



Подпись

**Форма 1.2 — Расчет показателя средней продолжительности
прекращений передачи электрической энергии**

ОАО "Мордовэлектротеплосеть"

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период <u>2015</u> г. число точек присоединения	1370
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	512,93
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{п}$)	0,37440

Генеральный директор

Должность

Голянин А.А.

Ф. И. О.



Подпись

Форма 2.1 — Расчет значения индикатора информативности ОАО "Мордовэлектротеплосеть"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П×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	-	-	- - -	-	
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	43	43	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.	8	8	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	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.	6	6	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	
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	0	0	100	прямая	2


(наличие — 1, отсутствие — 0)					
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации	0	0	100	прямая	2
(наличие — 1, отсутствие — 0)					
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты	1	1	100	прямая	2
(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	1	1	100	прямая	2
(наличие — 1, отсутствие — 0)					
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию				обратная	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		
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 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

Генеральный директор

Должность

Голянин А.А.

Ф. И. О.



Подпись

**Форма 2.2 — Расчет значения индикатора исполнительности
ОАО "Мордовэлектротеплосеть"**

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П×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	-	-	-	-	
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	30	30	100	обратная	0,5
1.2. 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	1	1		-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	1	1		-	-
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	0,5
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0,05%	0,15%	33,33	обратная	0,25
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
3.1. Наличие (отсутствие) установ-					

ленной 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
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	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0%	0%	100	обратная	0,2
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		
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,42

Генеральный директор
Должность

Голянин А.А.
Ф. И. О.


Подпись

**Форма 2.3 — Расчет значения индикатора результативности обратной связи
ОАО "Мордовэлектротеплосеть"**

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П×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
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,18%	0	обратная	1
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	0,00%	0,18%	0	прямая	3
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%	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	0,00%	0,30%	0	обратная	1
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 потребителей услуг — всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	5	5	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		-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0		-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг ¹	0	0		-	-
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			
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	2	2	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, процентов	0%	0%	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	1,92

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

Генеральный директор
Должность

Голянин А.А.
Ф. И. О.


Подпись

**Форма 3.1 — Отчетные данные для расчета значения показателя
качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение
к сети в период
2015 год**

ОАО "Мордовэлектротеплосеть"

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. ($N_{\text{заяв_тпр}}$)	126
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. ($N^{\text{нс}}_{\text{заяв_тпр}}$)	1
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($\Pi_{\text{заяв_тпр}}$)	1,008

**Форма 3.2 — Отчетные данные для расчета значения показателя
качества исполнения договоров об осуществлении технологического
присоединения заявителей к сети, в период _____ 2015 год**

ОАО "Мордовэлектротеплосеть"

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. ($N_{сд_тпр}$)	71
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. ($N_{сд_тпр}^{нс}$)	5
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{ис_тпр}$)	1,076

**Форма 3.3 — Отчетные данные для расчета значения показателя
соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом
присоединении заявителей к электрическим сетям
сетевой организации, в период _____ 2015 год**

ОАО "Мордовэлектротеплосеть"

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. ($N_{н\ тпр}$)	Число, шт. 0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятками шт. ($N_{очз\ тпр}$)	Количество, десятки шт. (без округления) 12,6
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Pi_{ппа\ тпр}$)	1

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

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ($P_{\text{п}}$)	1	0,37440
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{\text{тпр}}$	2.1	1,0336
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $P_{\text{тсо}}$	3.2	0,878
Плановое значение показателя $P_{\text{п}}$, $P_{\text{п}}^{\text{пл}}$	4	0,39679
Плановое значение показателя $P_{\text{тпр}}^{\text{пл}}$, $P_{\text{тпр}}^{\text{пл}}$	4	1
Плановое значение показателя $P_{\text{тсо}}^{\text{пл}}$, $P_{\text{тсо}}^{\text{пл}}$	4	0,922
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач1}}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач2}}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0

**Форма 4.2 — Расчет обобщенного показателя уровня надежности
и качества оказываемых услуг**

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа=0,75. Для территориальной сетевой организации: альфа=0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: бета=0,25
3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1		Для территориальной сетевой организации бета1=0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2		Для территориальной сетевой организации 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	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью
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	Для территориальной сетевой организации 0
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	пп. 5.1	0

Генеральный директор

Должность

Голянин А.А.

Ф. И. О.



Подпись

**Форма 5.1 — Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое
присоединение к сети, в период
2015 год**

ОАО "Мордовэлектротеплосеть"

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

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. ($N_{заяв}$)	126
Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. ($N_{пд}$)	126
Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. ($N_{нпд}$)	1

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

ОАО "Мордовэлектротеплосеть"

Наименование электросетевой организации

№ 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 9595
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 9595
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии 10783
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей (P_{saidi}), час	сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 28 Формы 8.1 деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $((\Sigma \text{столбец } 32 * \text{столбец } 28) / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ 13,516776446
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (P_{saidi}), шт.	сумма по столбцу 28 Формы 8.1 и деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $(\Sigma \text{столбец } 28 \text{ Формы } 8.1 / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ 4,58603439

Генеральный директор
Должность

Голянин А.А.
Ф. И. О.


Подпись