

Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации (для случаев установления плановых значений до 2016 года) АО "Татнефтепром-Зюзеевнефть"

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии $\Pi_{\text{т}}$	<u>1</u>	0
Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, $\Pi_{\text{тпр}}$	<u>6.1</u>	
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, $\Pi_{\text{тсо}}$	<u>6.2</u>	1,01
Плановое значение показателя $\Pi_{\text{н}} \Pi_{\text{н}}^{\text{пл}}$	<u>4, 4.1</u>	0
Плановое значение показателя $\Pi_{\text{тпртпр}} \Pi^{\text{пл}}$	<u>4, 4.1</u>	
Плановое значение показателя $\Pi_{\text{тсо\тсо}} \Pi^{\text{пл}}$	<u>4, 4.1</u>	1,01
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	<u>пп. 7.1 методических указаний</u>	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	<u>пп. 7.1 методических указаний</u>	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$ (для территориальной сетевой организации)	<u>пп. 7.1 методических указаний</u>	0

Ген.директор Ш.Г.Ягудин
(Должность) (Ф.И.О.)

(Подпись)

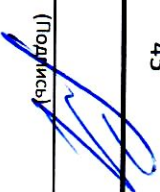
МП



Форма 1.1 - Журнал учёта текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации АО "Гатнефтепром-Экоэнерго" за 2016 год

N	Обосновывающие данные для расчёта*	Продолжительность прекращения, час	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1		0	45
2		0	45
3		0	45
4		0	45
5		0	45
6		0	45
7		0	45
8		0	45
9		0	45
10		0	45
11		0	45
12		0	45

Ген. директор _____ Ш.Г. Ялудин
(Ф.И.О.)

(Подпись) 



МП

* в том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии

АО "Татнефтепром-Эозеевнефть"

(Наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период <u>2014 г.</u> число точек присоединения	45
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час (Т _{пр})	0,00
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (П _п)	0,0000

Генеральный директор

Ш.Г. Ялудин

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП



Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности

АО "Татнефтепром-Элизеенефть"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный Балл
	фактически в (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	0,05	0,05	-	-	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	1	1	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.	0	0	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	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	1	1	-	-	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)	0	0	100	прямая	2
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
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
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	-	-	-	-	2
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

Ген. директор Ш.С. Ягудин
(Должность) (Ф.И.О.)

(Подпись)

МП



Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

АО "Татнефтепром-Зюлеевнефть"

Наименование территориальной сетевой организации

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 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	10	10	-	-	2
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	10	10	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	10	10	100	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	0,5
в том числе по критериям:					
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	10	10	100	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	15	15	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	10	10	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	20	20	100	-	-
2.3. 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
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	0	0	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 оказания этих услуг, процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100		0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	0	0	100	обратная	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), процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100		0,5
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, процентов 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, процентов 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), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,585

Ген.директор

(Должность)

Ягудин

(И.О.)

(Подпись)

МП



Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

АО "Татнефтепром-Эюзеенефть"

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего 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	-	-	-	-	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	-
2.4. 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 потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0,00	0,00	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	-	-
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
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	0	0	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

Генеральный директор

Ш.Г.Ягудин

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП



**Форма 7.2 - Расчет обобщенного показателя
уровня надежности и качества оказываемых услуг
(для долгосрочных периодов регулирования,
начавшихся до 2016 года)
АО "Татнефтепром-Зюзеевнефть"**

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 качества оказываемых услуг, бета		бета = 1 - альфа
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	<u>п. 7.1</u>	0
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	<u>п. 7.1</u>	0
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	Z	0

Ген.директор

(Должность)

Ш.Г.Ягудин

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП



Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2016 г.

АО "Татнефтепром-Экоэнерго"

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

№ пп	Наименование	Значение
1	2	3
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 периоде, шт. ($N_{к_тпр}$)	Число, шт. 0
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителем $N_{оч_тпр}$ за ответствующий расчетный период, в десятках шт. ($N_{к_тпр}$)	Количество, десятки шт. (без округления) 0
3	Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\frac{N_{к_тпр}}{N_{оч_тпр}}$)	1



Ген. директор

(Должность)

Ш.Г. Ялудин

(Ф.И.О.)

(Подпись)

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

2016 г.

АО "Татнефтепром-Эюзеэвнефть"

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

№ пп	Наименование	Число, шт.
1	2	3
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 $N_{заяв_тпр}$ договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт.	0
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 с нарушением установленных сроков его направления, шт. ($N_{заяв_тпр}^{тис}$)	0
3	Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($\Pi_{заяв_тпр}$)	1

Ген. директор

Ш.Г. Ягудин

(Должность)

(Ф.И.О.)

(Подпись)



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

АО "Татнефтепром-Зюзеевнефть"

Наименование электросетевой организации

N 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.	37
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.	37
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	45
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей (P_{said}) час.	0,0000
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (P_{saifi}), шт.	0

Ген. директор

Ш.Г.Ягудин

Должность

Ф.И.О.

Подпись

МП



**Отчет по фактическим и плановым значениям показателей
качества и надежности**

АО "Татнефтепром-Зюзеевнефть"

(Наименование электросетевой организации)

Наименование показателя	Фактическое значение показателя за отчетный год	Значение показателя на:				
		(год)	(год)	(год)	(год)	(год)
		2015	2016	2017	2018	2019
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{\text{п}}$)	0	0	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ($\Pi_{\text{пр}}$)	0	0	0	0	0	0
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями ($\Pi_{\text{тсо}}$)	1,01	1,01	1,01	1,01	1,01	1,01



Ген. Директор
(Должность)

Ш.Г.Ягудин
(Ф.И.О.)

(Подпись)

