

(Наименование ТСО)

Версия 1.0.1

**I - Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг**

Показатель	Ед.изм.	Значение	
		плановое	фактическое
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Суммарная продолжительность прекращений передачи электроэнергии	час	45	50
Максимальное за расчетный период число точек присоединения	шт	123	119
<b>Показатель надежности услуг</b>	-	<b>0.3659</b>	<b>0.4197</b>

**II - Расчет показателя качества ФСК**

Показатель	Ед.изм.	Значение	
		плановое	фактическое
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Число заявок на ТП, поданных потребителем в соответствии с законодательством	шт	0	0
Число направленных договоров	шт	0	0
Число договоров, направленных с нарушением срока	шт	0	0
<b>Показатель качества услуг ФСК</b>	-	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

**III - Расчет показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО**

Показатель	Ед.изм.	Значение		Отклонение факта от плана	Зависимость	Оценка при планировании	Оценка по факту	СПРАВОЧНО					
		плановое	фактическое					min	выставляется при	med	выставляется при	max	выставляется при
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>					
<b>Индикатор информативности</b>													
<b>1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации</b>	-	-	-	-	-	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	-	-	-	-	-	-
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	%	1.00%	1.00%	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг	шт	4.00	4.00	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг	шт	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие -1, отсутствие - 0)	шт (1/0)	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг	шт	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг	шт	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,</b>	-	-	-	-	-	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	-	-	-	-	-	-
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг	(1/0)	1.00	1.00	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону	(1/0)	0.00	0.00	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации	(1/0)	0.00	0.00	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
<b>3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты</b>	(1/0)	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	<b>прямая</b>	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	<b>1</b>	<b>гр.4&gt;120%</b>	<b>2</b>	<b>80%&lt;гр.4&lt;120%</b>	<b>3</b>	<b>гр.4&lt;80%</b>
<b>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</b>	(1/0)	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	<b>прямая</b>	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	<b>1</b>	<b>гр.4&gt;120%</b>	<b>2</b>	<b>80%&lt;гр.4&lt;120%</b>	<b>3</b>	<b>гр.4&lt;80%</b>
<b>5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию</b>	%	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100%</b>	<b>обратная</b>	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	<b>1</b>	<b>гр.4&lt;80%</b>	<b>2</b>	<b>80%&lt;гр.4&lt;120%</b>	<b>3</b>	<b>гр.4&gt;120%</b>
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	%	0.00%	0.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,</b>	-	-	-	-	-	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	-	-	-	-	-	-
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0.00%	0.00%	100%	обратная	2.00	2.00	1	гр.4<80%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4>120%
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	%	0.00%	0.00%	100%	обратная	2.00	2.00	1	гр.4<80%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4>120%
<b>7. Итого по индикатору информативности</b>	-	-	-	-	-	<b>2.0000</b>	<b>2.0000</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Индикатор исполнительности</b>													
<b>1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями)</b>	-	-	-	-	-	<b>0.50</b>	<b>0.50</b>	-	-	-	-	-	-
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю)	дней	0.00	0.00	100%	обратная	0.50	0.50	0.25	гр.4<80%	0.50	80%<гр.4<120%	0.75	гр.4>120%
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	-	-	0.50	0.50	-	-	-	-	-	-
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства	дней	2.00	2.00	100%	обратная	0.50	0.50	0.25	гр.4<80%	0.50	80%<гр.4<120%	0.75	гр.4>120%
б) для остальных потребителей услуг	дней	4.00	4.00	100%	обратная	0.50	0.50	0.25	гр.4<80%	0.50	80%<гр.4<120%	0.75	гр.4>120%
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 услуг (заявителями), кроме физических лиц	%	0.00%	0.00%	100%	обратная	0.50	0.50	0.25	гр.4<80%	0.50	80%<гр.4<120%	0.75	гр.4>120%
<b>2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию</b>	-	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100%</b>	<b>обратная</b>	<b>0.50</b>	<b>0.50</b>	<b>0.25</b>	<b>гр.4&lt;80%</b>	<b>0.50</b>	<b>80%&lt;гр.4&lt;120%</b>	<b>0.75</b>	<b>гр.4&gt;120%</b>
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0.00%	0.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации</b>	-	-	-	-	-	<b>0.50</b>	<b>0.50</b>	-	-	-	-	-	-
3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры, согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	(1/0)	1.00	1.00	100%	прямая	0.50	0.50	0.25	гр.4>120%	0.50	80%<гр.4<120%	0.75	гр.4<80%

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	%	0.00%	0.00%	100%	обратная	0.50	0.50	0.25	гр.4<80%	0.50	80%<гр.4<120%	0.75	гр.4>120%
<b>4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию</b>	%	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100%</b>	<b>обратная</b>	<b>0.20</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>гр.4&lt;80%</b>	<b>0.20</b>	<b>80%&lt;гр.4&lt;120%</b>	<b>0.30</b>	<b>гр.4&gt;120%</b>
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0.00%	0.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>5. Итого по индикатору исполнительности</b>	-	-	-	-	-	<b>0.4250</b>	<b>0.4250</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Индикатор результативности обратной связи</b>													
<b>1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг</b>	(1/0)	-	-	<b>100%</b>	<b>прямая</b>	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	<b>1</b>	<b>гр.4&gt;120%</b>	<b>2</b>	<b>80%&lt;гр.4&lt;120%</b>	<b>3</b>	<b>гр.4&lt;80%</b>
<b>2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг</b>	-	-	-	-	-	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	-	-	-	-	-	-
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0.00%	0.00%	100%	обратная	2.00	2.00	1	гр.4<80%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4>120%
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	%	0.00%	0.00%	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
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	%	0.00%	0.00%	100%	обратная	2.00	2.00	1	гр.4<80%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4>120%
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	%	0.00%	0.00%	100%	обратная	2.00	2.00	1	гр.4<80%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4>120%
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0.00%	0.00%	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг	шт	1.00	1.00	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
<b>3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,</b>	-	-	-	-	-	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	-	-	-	-	-	-
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг	дней	2.00	2.00	100%	обратная	2.00	2.00	1	гр.4<80%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4>120%
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	-	2.00	2.00	-	-	-	-	-	-
а) письменных опросов	шт/ 1000 постр	0.00	0.00	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
б) электронной связи через сеть Интернет	шт/ 1000 постр	0.00	0.00	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
в) системы автоинформирования	шт/ 1000 постр	0.00	0.00	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
<b>4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию</b>	<b>шт/ 1000 постр</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>100%</b>	<b>обратная</b>	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	<b>1</b>	<b>гр.4&lt;80%</b>	<b>2</b>	<b>80%&lt;гр.4&lt;120%</b>	<b>3</b>	<b>гр.4&gt;120%</b>
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	шт/ 1000 постр	0.00	0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами</b>	-	-	-	-	-	<b>2.00</b>	<b>2.00</b>	-	-	-	-	-	-
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков	мес.	0.00	0.00	100%	обратная	2.00	2.00	1	гр.4<80%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4>120%
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	%	0.00%	0.00%	100%	прямая	2.00	2.00	1	гр.4>120%	2	80%<гр.4<120%	3	гр.4<80%
<b>6. Итого по индикатору результативности обратной связи</b>	-	-	-	-	-	<b>2.0000</b>	<b>2.0000</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО</b>						<b>0.8975</b>	<b>0.8975</b>						

#### IV - Расчет показателя уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети

Показатель	плановое значение	фактическое значение
<b>1. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети</b>	<b>Число, шт.</b>	<b>Число, шт.</b>
1.1. 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 договора об осуществлении технологического присоединения заявителя к сети, шт. (Nзаяв_тпр)	0	0
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 к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. нс (N заяв_тпр)	0	0
<b>2. Итого показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (П заяв_тпр)</b>	<b>0.0000</b>	<b>0.0000</b>
<b>3. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети</b>		
3.1. Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. (Nсд_тпр)	0	0
3.2. 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. нс (Nсд_тпр)	0	0
<b>4. Итого показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети (П нс_тпр)</b>	<b>0.0000</b>	<b>0.0000</b>
<b>5. Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети</b>		
5.1. Число вступивших в законную силу решений антимонопольного законодательства и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства РФ в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. (Nн_тпр)	0	0
5.2. Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. без округления (Nочз_тпр)	0	0
<b>6. Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении к электрическим сетям сетевой организации (П нпа_тпр)</b>	<b>0.0000</b>	<b>0.0000</b>
<b>Показатель уровня качества оказываемых услуг ТСО</b>	<b>0.0000</b>	<b>0.0000</b>

план 0.36585366  
факт 0.41974790

#### IV - СВОД ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА И РАСЧЕТ ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ

Показатель	Ед.изм.	Значение показателей надежности и качества		Коэффициент допустимого отклонения показателя надежности и качества	Отметка о достижении показателя надежности и качества	Отметка о достоверности отчетных данных	Определение коэффициента надежности и качества
		плановое	фактическое				
Показатель надежности услуг	-	0.3659	0.4197	30%	достигнуто	+	0
Показатель качества услуг ФСК	-	0.0000	0.0000	15%	достигнуто	+	0
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО	-	0.8975	0.8975	30%	достигнуто с улучшением	+	1
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети	-	0.0000	0.0000	30%	достигнуто	+	0

##### Значения обобщенного показателя надежности и качества

ФСК	0.00
ТСО	0.10

##### Коэффициенты допустимого отклонения показателей надежности и качества

Организация/период	К показателю надежности	К показателю качества
<b>ФСК</b>		
Первые три года первого периода регулирования (2010-2012)	25%	15%
Последующие годы первого периода регулирования (2013-2015)	20%	
Последующие годы	Поэтапное (1% в год) от 20% до 15%	
<b>ТСО - пилоты 1-2-й очереди (переход на долгосрочное регулирование с 2010 года и ранее)</b>		
Первые три года первого периода регулирования		30%
Последующие годы		25%
<b>Прочие ТСО</b>		
Первые три года первого периода регулирования		35%
Последующие годы первого периода регулирования		30%
Последующие годы		Поэтапное (1% в год) от 30% до 25%
Переход на долгосрочное регулирование ТСО	до 01.07.2010г. (отчет за 1-3 годы 1 ДПР)	

##### Коэффициенты значимости коэффициентов надежности и качества

Организация	Коэффициент надежности	Коэффициенты качества	
ФСК	0.75	0.25	-
ТСО	0.65	0.25	0.1

#### V - Расчет корректировки НВВ по показателям надежности и качества

##### Коэффициент корректировки

ФСК при представлении достоверных отчетных данных	0.00%
ТСО при представлении достоверных отчетных данных	0.20%
Максимальный процент корректировки на текущий год при представлении достоверных отчетных данных	2.00%

##### Максимальные проценты корректировки при представлении достоверных отчетных данных согласно МУ

на 2011 год	0.50%
на 2012 год	1.00%
на 2013 год и далее	2.00%

##### Справочно:

Коэффициент корректировки в случае непредставления отчетных данных	-3.00%
Предельный процент отклонения отчетных данных организации от данных Технадзора, ФАС, Фед. Службы по защите прав потребителей, Системного Оператора, при превышении которого, данные признаются недостоверными	
на 2011 год	20.00%
на 2012 год	15.00%
на 2013 год и далее	10.00%

При представлении для расчета какого-либо показателя недостоверных отчетных данных, индикатор выполнения по показателю (Кнад и/или Ккач1, Ккач2) признается равным -1