

Приложение № 1
к Методическим указаниям по расчету уровня надежности
и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг
для организации по управлению единой национальной
(общероссийской) электрической сетью и территориальных
сетевых организаций

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг за 2018 год

АО Международный аэропорт "Курумоч"

(наименование электросетевой организации)

Дата	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
январь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	104
февраль	оперативный журнал узла ЭТОП	0	104
март	оперативный журнал узла ЭТОП	0	104
апрель	оперативный журнал узла ЭТОП	0	104
май	оперативный журнал узла ЭТОП	0	104
июнь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	104
июль	оперативный журнал узла ЭТОП	0	104
август	оперативный журнал узла ЭТОП	0	113
сентябрь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	113
октябрь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	113
ноябрь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	113
декабрь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	113

И.О. Технический директор
(должность)

А.Г. Карпов
(Ф.И.О.)

Андреев АН

[Подпись]
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП
(должность)

А.В. Алексеев
(Ф.И.О.)

[Подпись]

(подпись)



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

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии за 2018 год

АО Международный аэропорт "Курумоч"

(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2018 г. число точек присоединения, шт. - (N тп)	113
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр)	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0

И.О. Технический директор
(должность)

Андреев АН
А.Г. Карпов
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП
(должность)

А.В. Алексеев
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)



**Форма 1.3. Расчет показателя средней продолжительности за 2018 год
прекращения передачи электрической энергии потребителям
услуг и показателя средней частоты прекращений передачи
электрической энергии потребителям услуг
сетевой организации**

АО «Международный аэропорт «Курумоч»

(наименование электросетевой организации)

Наименование составляющей показателя	Метод определения
Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки потребителей услуг сетевой организации, шт.	113
Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (P _{saidi}), час	0
Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (P _{saifi}), шт.	0

И.О. Технический директор
(должность)

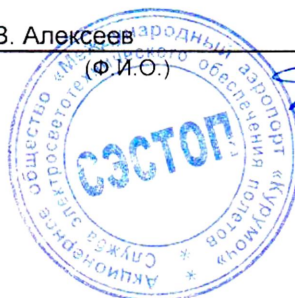
Андреев АН
А.Г. Карпов
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП
(должность)

А.В. Алексеев
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)



Форма 2.1 Расчет значения индикатора информативности за 2018 год

АО Международный аэропорт "Курумоч"

(наименование электросетевой 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,	-	-	-	-	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				прямая	
1.2. Количество утвержденных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений				прямая	
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.				-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.				-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.				-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.				-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)				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				прямая	2

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 в процентах от общего количества поступивших обращений					
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 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				обратная	
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,00

И.О. Технический директор
(должность)

А.Г. Карпов
(Ф.И.О.)

Андреев А.И. [подпись]
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП
(должность)

А.В. Алексеев
(Ф.И.О.)

[подпись]
(подпись)



Форма 2.2 Расчет значения индикатора исполнительности за 2018 год

АО Международный аэропорт "Курумоч"

(наименование электросетевой 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	-	-	-	-	2
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней				обратная	2
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:				обратная	2
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, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц				обратная	2
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					0,5
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,2
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)				прямая	0,2

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				обратная	0,2
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию функций в процентах от общего количества поступивших обращений				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					0,2
5. Итого по индикатору исполненности	-	-	-	-	0,73

И.О. Технический директор
(должность)

А.Г. Карпов
(Ф.И.О.)

Андреев АН
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП
(должность)

А.В. Алексеев
(Ф.И.О.)

(подпись)



Форма 2.3 Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2018 год

АО Международный аэропорт "Курумоч"

(наименование электросетевой 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)				прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2
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				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				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				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, в процентах от общего количества поступивших обращений				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				прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.				прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-

в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг					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				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				прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	2,00

И.О. Технический директор
(должность)

А.Г. Карпов
(Ф.И.О.)

Андреев
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП
(должность)

А.В. Алексеев
(Ф.И.О.)

Алексеев
(подпись)



**Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества
рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сетям за 2018 год**

АО Международный аэропорт "Курумоч"

(наименование электросетевой организации)

№ п/п	Показатель	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 договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. (Nзаяв 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 договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. (Nнсзаяв тпр)	0
3	Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети (Пзаяв тпр)	1

И.О. Технический директор
(должность)

Андреев АМ
А.Г. Карпов
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП
(должность)

А.В. Алексеев
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)



**Форма 3.2. Отчетные данные для расчета значения показателя качества
исполнения договоров об осуществлении технологического
присоединения заявителей к сети, в период 2018 год.
АО Международный аэропорт "Курумоч"**

(наименование электросетевой организации)

№ п/п	Показатель	Число, шт
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. (Нсд тпр)	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, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. (Ннссд тпр)	0
3	Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети (Пнс тпр)	1

И.О. Технический директор
(должность)

Андреев АМ
А.Г. Карпов
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП
(должность)

А.В.Алексеев
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)



Форма 3.3. Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении 3 присоединения заявителей к сети сетевой организации, в период 2018 год.

АО Международный аэропорт "Курумоч"
(наименование электросетевой организации)

№ п/п	Показатель	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 периоде, шт. (Нн тпр)	0
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. (Ночз тпр) технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. (Ннссд тпр)	0
3	Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации (Пнпа тпр)	1

ИО Технический директор
(должность)

А.Г. Карпов
А.Г. Карпов
(Ф.И.О.)

[Подпись]
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП
(должность)



[Подпись]
(подпись)