

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 2019 год**

**АО Международны 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	113
февраль	оперативный журнал узла ЭТОП	0	113
март	оперативный журнал узла ЭТОП	0	113
апрель	оперативный журнал узла ЭТОП	0	113
май	оперативный журнал узла ЭТОП	0	113
июнь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	103
июль	оперативный журнал узла ЭТОП	0	103
август	оперативный журнал узла ЭТОП	0	103
сентябрь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	103
октябрь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	103
ноябрь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	103
декабрь	оперативный журнал узла ЭТОП	0	103

Технический директор  
(Должность)  А.Г. Карлов  
(Ф.И.О.)

Начальник службы ЭСТОП  
(Должность) А.В. Алексеев  
(Ф.И.О.)

(подпись) 

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



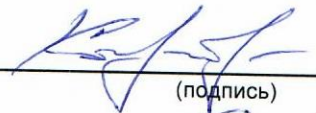
Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии за 2019 год

АО Международный аэропорт "Курумоч"  
(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2019 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

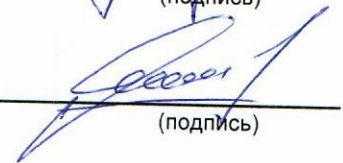
Технический директор  
(должность)

А.Г. Карпов  
(Ф.И.О.)

  
(подпись)

Начальник службы ЭСТОП  
(должность)

А.В. Алексеев  
(Ф.И.О.)

  
(подпись)



**Форма 1.3. Расчет показателя средней продолжительности за 2019 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 <sub>saidi</sub> ), час	0
Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (P <sub>saifi</sub> ), шт.	0

Технический директор  
(должность)

А.Г. Карпов  
(Ф.И.О.)



(подпись)

Начальник службы ЭСТОП  
(должность)

А.В. Алексеев  
(Ф.И.О.)



(подпись)





**Форма 2.1 Расчет значения индикатора информативности за 2019 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	0	0	100	прямая	
1.2. Количество утвержденных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	0	0	100	прямая	
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.	0	0	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100	-	-
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)	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	
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	
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	1	1	100	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	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 в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	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	100	обратная	
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,00

Технический директор  
(должность)

А.Г. Карпов  
(Ф.И.О.)

(подпись)

Начальник службы ЭСТОП  
(должность)

А.В. Алексеев  
(Ф.И.О.)

(подпись)





Форма 2.2 Расчет значения индикатора исполнительности за 2019 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	30	30	100	обратная	2
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100	обратная	2
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	4	4	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	4	4	100	-	-
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	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	0	0	100	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)	0	0	100	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	0	0	100	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	0	100		0,2
5. Итого по индикатору исполнители	-	-	-	-	0,73

Технический директор  
(должность)

А.Г. Карпов  
(Ф.И.О.)

(подпись)

Начальник службы ЭСТОП  
(должность)

А.В. Алексеев  
(Ф.И.О.)

(подпись)





**Форма 2.3 Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2019 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)	1	1	100	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	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
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.	1	1	100	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	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	-	-	-	-	-
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	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	0	0	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	2,00

Технический директор  
(должность)

А.Г. Карпов  
(Ф.И.О.)

(подпись)

Начальник службы ЭСТОП  
(должность)

А.В. Алексеев  
(Ф.И.О.)

(подпись)



**Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества  
рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сетям за 2019 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)	3
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

Технический директор  
(должность)

А.Г. Карпов  
(Ф.И.О.)

(подпись)

Начальник службы ЭСТОП  
(должность)

А.В.Алексеев  
(Ф.И.О.)

(подпись)





**Форма 3.2. Отчетные данные для расчета значения показателя качества  
исполнения договоров об осуществлении технологического  
присоединения заявителей к сети, в период 2019 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)	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. (Ннссд тпр)	0
3	Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети (Пнс тпр)	1

Технический директор \_\_\_\_\_ А.Г. Карпов  
(должность)

(Ф.И.О.)

(подпись)

Начальник службы ЭСТОП \_\_\_\_\_  
(должность)

А.В.Алексеев  
(Ф.И.О.)

(подпись)



Форма 3.3. Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении и присоединения заявителей к сети сетевой организации, в период 2019 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. (Nн тпр)	0
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. (Nочз тпр) технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. (Nнссд тпр)	0
3	Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации (Пнпа тпр)	1

Технический директор  
(должность)

А.Г. Карпов  
(Ф.И.О.)

(подпись)

Начальник службы ЭСТОП  
(должность)

А.В.Алексеев  
(Ф.И.О.)

(подпись)

