

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи
электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации
за 2013 год

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

Обосновывающие данные для расчета ¹	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
Аварийные ограничения (отключения) за 2013 год отсутствовали. Недоставленных объемов электроэнергии нет	0	551
	0	551
	0	551
	0	551
	0	551
	0	551
	0	551
	0	551
	0	551
	0	551

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения
передачи электрической энергии за 2013 год.

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период точек присоединения	<u>2013</u> г. число	551
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)		0
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_n)		0

**Форма 1.4 - Фактические
значения показатели надежности и качества услуг**

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

Наименование электросетевой организации

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение
			2013
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ($P_{\text{пр}}$)	Материально-техническое обеспечение выполнения ремонтов оборудования, методы ранней диагностики.	Повышение качества и надежности электроснабжения.	0,0000
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения ($P_{\text{тпр}}$)	1. Дооснащение дополнительными ячейками ГПП и РП.	Возможность технологического присоединения новых потребителей.	0,0000
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций ($P_{\text{тсо}}$)	1. Осуществление постоянного мониторинга действующего законодательства, внесение соответствующих изменений в организационно-распорядительные и нормативные документы Общества. 2. Совершенствование информативности, обеспечение результативности работы. 3. Проведение модернизации, реконструкции объектов электросетевого хозяйства ЗАО "КировТЭК"	Повышение качества услуг оказываемых сетевой организацией.	1,15

Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период
2013г

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

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. ($N_{\text{заяв_тпр}}$)	0
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. ($N^{\text{нс}}_{\text{заяв_тпр}}$)	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв_тпр}}$)	0

**Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества
исполнения договоров об осуществлении технологического
присоединения**

заявителей к сети, в период 2013г

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

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. ($N_{сд\ тпр}$)	0
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. ($N_{сд\ тпр}^{нс}$)	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($P_{нс\ тпр}$)	0

**Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя
соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом
присоединении**

заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2013г

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

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, десятки шт. ($N_{общ\ тпр}$)	0
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Pi_{на\ тпр}$)	0

Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности за период 2013г

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (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	12,5	12,5	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.	30	30	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.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	24	24	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	4	4	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)	1	1	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	-	-	-	прямая	3

1	2	3	4	5	6
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	-	-	-	обратная	1
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			
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	1
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	23,8	25	95	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	0	обратная	1
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,00

Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

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	-	-	-	-	1
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	10	15	66,6	обратная	1
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	5	15	33,3	обратная	1
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	1
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	3	5	60	обратная	1
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	30	обратная	1
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	3	10	30	-	0
б) для остальных потребителей услуг, дней	3	10	30	-	0
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				обратная	1
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию				обратная	1

1	2	3	4	5	6
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	0		0
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию				обратная	1
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	0		
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					1
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	1
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,375
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	0	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	0,25
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	1
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		1
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,90

Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	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	0	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				обратная	-
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	0	0	обратная	1

1	2	3	4	5	6
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений				прямая	3
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	2	0	0	прямая	3
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	5	5	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	3
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 ¹				-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	1
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	-	-	-	-	-
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	1

1	2	3	4	5	6
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				прямая	3
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	1,80

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

**Форма 6.4 - Фактические значения параметров
(критериев), характеризующих индикаторы качества**

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"
Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества ¹	2013
I_н	2,00
1.1.	20%
1.2. а)	20
1.2. б)	1
1.2. в)	6
1.2. г)	20
2.1.	1
2.2.	1
3.	1
4.	1
5.1.	0
6.1.	25%
6.2.	0
I_с	0,300
1.1.	15
1.2.	15
2.1.	5
2.2. а)	10
2.2. б)	10
3.1.	0
4.1.	0
5.1.	0
6.1.	1
6.2.	0
7.1.	0
P_с	2,00
1.	1
1.1.	
1.2.	
2.1.	0
2.2.	0
2.3.	0
2.4.	0
2.5.	0
2.6.	0
3.1.	5
3.2. а)	0
3.2. б)	0
3.2. в)	0
4.1.	0
5.1.	0
5.2.	0
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	1,1500

¹ Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 6.1 - 6.3 настоящего приложения.

Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (P_n)	1	0,0000
Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{нпр}$	6.1	1,0000
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, $P_{тсо}$	6.2	1,1500
Плановое значение показателя $P_n, P_n^{пл}$	4, 4.1	0,0000
Плановое значение показателя $P_{нпртпр}, P_{нпр}^{пл}$	4, 4.1	1,0000
Плановое значение показателя $P_{тсотсо}, P_{тсо}^{пл}$	4, 4.1	1,1500
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 7.1 методических указаний	1,0000
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 7.1 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 7.1 методических указаний	0,0000

Форма 7.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

ЗАО "КировТЭК" ДО ОАО "Кировский Завод"

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета		бета = 1 - альфа 0,35
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 7.1	1
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	п. 7.1	0
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	7	0,65