

Журнал учёта текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"

№	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	Акт расследования	0	3329
2	Акт расследования	0	3332
3	Акт расследования	0,5	3316
4	Акт расследования	0	3327
5	Акт расследования	0	3310
6	Акт расследования	2,0833	3316
7	Акт расследования	0,6666	3321
8	Акт расследования	0,5832	3323
9	Акт расследования	5,25	3323
10	Акт расследования	1,1666	3319
11	Акт расследования	0	3319
12	Акт расследования	0	3324

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

Генеральный директор
(должность)

А.А.Цветков
(Ф.И.О.)

М.П.

(подпись)

Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"

(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период	2016 г.	число точек присоединения			3 332
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час ($T_{пр}$)					10,2497
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)					0,00308

Генеральный директор
(должность)

А.А.Цветков
(Ф.И.О.)

(подпись)

**Расчет значения индикатора информативности
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"**

наименование территориальной сетевой организации

№ п/п	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего, в том числе, по критериям:	-	-	-	-	2
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., в том числе:	4	4	100	прямая	2
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.	2	2	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, в том числе по критериям:	-	-	-	-	2,33333333
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)	0	1	0	прямая	3
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	-	-	-	-	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	обратная	2
6.	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе по критериям:	-	-	-	-	2
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	100,00	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, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
7.	Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,056

Генеральный директор
(должность)

А.А.Цветков
(ф.и.о.)

(подпись)

**Расчет значения индикатора исполнительности
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"**

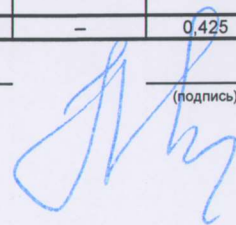
наименование территориальной сетевой организации

№ п/п	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
1.	Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, в том числе по критериям:	—	—	—	—	0,5
1.1.	Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	20	30	100,00	обратная	0,5
1.2.	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	—	—	100,00	обратная	0,5
a)	для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	7	7	100	—	—
б)	для остальных потребителей услуг, дней	7	7	100,00	—	—
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	0	100	обратная	0,5
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, в процентах 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, в том числе по критериям:	—	—	—	—	0,5
3.1.	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
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	0	100	обратная	0,5
4.	Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	—	—	—	—	0,2
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	0	100	обратная	0,2
5.	Итого по индикатору исполнительности	—	—	—	—	0,425

Генеральный директор
(должность)

А.А.Цветков
(Ф.И.О.)

(подпись)



**Расчет значения индикатора результативности обратной связи
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"**

наименование территориальной сетевой организации

№ п/п	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
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, в том числе по критериям:	—	—	—	—	2,00
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 контролирурующий 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.	3	3	100	прямая	2
3.	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего, в том числе по критериям:	—	—	—	—	2
3.1.	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	15	15	100,00	обратная	2
3.2.	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	—	—	100,00	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	—	—	—	—	2
4.1.	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	обратная	2
5.	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами в том числе по критериям:	—	—	—	—	2
5.1.	Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1	1	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 результативности обратной связи	—	—	—	—	2,000

Генеральный директор
(должность)

А.А.Цветков
(ф.и.о.)

(подпись)

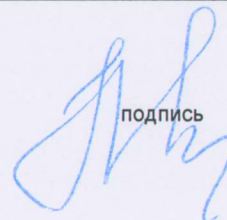
Отчетные данные для расчета значения показателя качества
рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"

(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

№ п/п	Показатель	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 проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ($N_{\text{заяв_тпр}}$)	80
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. ($N_{\text{заяв_тпр}}^{\text{нс}}$)	0
3	Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв_тпр}}$)	1

Генеральный директор
должность

А.А.Цветков
Ф.И.О.


подпись

Отчетные данные для расчета значения показателя качества
исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"

(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

№ п/п	Показатель	Число, шт.
1	2	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. ($N_{\text{сд тпр}}$)	56
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. ($N^{\text{нс}}_{\text{сд тпр}}$)	0
	Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($P_{\text{нс тпр}}$)	1

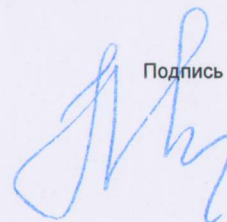
Генеральный директор

должность

А.А.Цветков

Ф.И.О.

Подпись



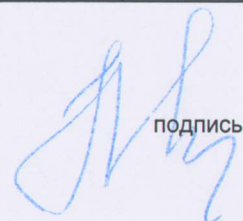
Отчетные данные для расчета значения показателя
соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей
к электрическим сетям организации
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"

(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

№ п/п	Показатель	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. ($N_{н\text{ тпр}}$)	0
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ($N_{очз\text{ тпр}}$)	8
3	Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($P_{нпа\text{ тпр}}$)	1

Генеральный директор
должность

А.А.Цветков
Ф.И.О.



подпись

**Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"**

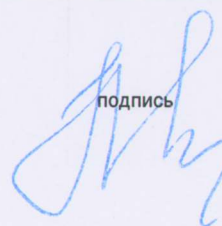
(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

№ п/п	Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	1	0,00307614
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{тпр}$	2.1	1
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $P_{тсо}$	3.2	0,903055556
4	Плановое значение показателя P_n , $P_n^{пл}$	4	0,00653
5	Плановое значение показателя $P_{тпр}^{пл}$, $P_{тпр}$	4	1
6	Плановое значение показателя $P_{тсо}^{пл}$, $P_{тсо}$	4	0,8975
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	1
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1	1
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1	0
10	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1	0

Генеральный директор
должность

А.А.Цветков
Ф.И.О.

подпись



Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества
оказываемых услуг

за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"

(наименование электросетевой организации (подразделения/филиала))

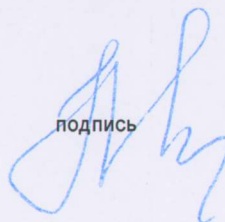
№ п/п	Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1	Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа	-	0,65
2	Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета *	-	0,25
3	Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1	-	0,25
4	Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2	-	0,1
5	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	1
6	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}^*$	пп. 5.1	1
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	0
8	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	0
9	Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	пп. 5.1	0,65

* Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью

Генеральный директор
должность

А.А.Цветков
Ф.И.О.

подпись



**Расчет значения индикатора информативности
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"**

наименование территориальной сетевой организации

№ п/п	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего, в том числе, по критериям:	—	—	—	—	2
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., в том числе:	4	4	100	прямая	2
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.	2	2	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, в том числе по критериям:	—	—	—	—	2,333
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)	0	1	0	прямая	3
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	—	—	—	—	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	обратная	2
6.	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе по критериям:	—	—	—	—	2
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	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, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
7.	Итого по индикатору информативности	—	—	—	—	2,056

Генеральный директор
(должность)

А.А.Цветков
(Ф.И.О.)

(подпись)

Расчет значения индикатора исполнительности
за 2016 год

ЭТУ "Тотьма"

наименование территориальной сетевой организации

№ п/п	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
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, в том числе, по критериям:	—	—	—	—	2
1.1.	Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	14	14	100,00	обратная	2
1.2.	Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	120	120	100,00	обратная	2
2.	Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, в том числе по критериям:	—	—	—	—	0,4
2.1.	Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	20	30	66,67	обратная	0,25
2.2.	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	—	—	100,00	обратная	0,5
a)	для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	7	7	100,00	—	—
b)	для остальных потребителей услуг, дней	7	7	100,00	—	—
2.3.	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	4,9	0	120	обратная	0,5
3.	Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	—	—	—	—	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, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,01	0	120	обратная	0,2
4.	Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	—	—	—	—	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), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,01	0	120	обратная	0,2
5.	Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	—	—	—	—	0,5
5.1.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,01	0	120,00	обратная	0,5
6.	Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в том числе по критериям:	—	—	—	—	0,5
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, в процентах 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	–	–	–	–	0,2
7.1.	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	0,2
8.	Итого по индикатору исполнительности	–	–	–	–	0,574

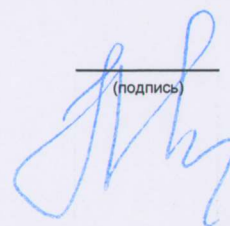
Генеральный директор

(должность)

А.А.Цветков

(Ф.И.О.)

(подпись)



**Расчет значения индикатора результативности обратной связи
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"**

наименование территориальной сетевой организации

№ п/п	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	7
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, в том числе по критериям:	—	—	—	—	2,00
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 контролирурующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100,00	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.	3	3	100	прямая	2
3.	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг всего, в том числе по критериям:	—	—	—	—	2
3.1.	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	15	15	100	обратная	2
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	100,00	прямая	2
б)	электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
в)*	системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <1>	0	0	—	—	—
4.	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	—	—	—	—	2
4.1.	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00	обратная	2
5.	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами в том числе по критериям:	—	—	—	—	2
5.1.	Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1	1	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 результативности обратной связи	—	—	—	—	2,000

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

Генеральный директор
(должность)

А.А.Цветков
(Ф.И.О.)

(подпись)

Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации
за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"

№		№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	1	0,00308
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{тпр}$	6.1	1
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ($P_{тсо}$)	6.2	1,0074
4	Плановое значение показателя P_n , $P_n^{пл}$	4, 4.1	0,00663
5	Плановое значение показателя $P_{тпр}$, $P_{тпр}^{пл}$	4, 4.1	1
6	Плановое значение показателя $P_{тсо}$, $P_{тсо}^{пл}$	4, 4.1	0,8975
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 7.1 Методических указаний	1
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 7.1 Методических указаний	0
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	п. 7.1 Методических указаний	0

Генеральный директор
должность

А.А.Цветков
Ф.И.О.

подпись

Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

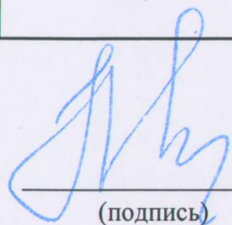
ЭТУ "Тотьма"

за 2016 год

№ п/п	Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение для территориальной сетевой организации
1	Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, α	-	0,65
2	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β	-	0,35
3	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	п. 7.1	1
4	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$	п. 7.1	0
5	Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{\text{об}}$	7	0,65

Генеральный директор
(должность)

А.А.Цветков
(Ф.И.О)


(подпись)

Расчет индикативного показателя уровень надежности оказываемых услуг территориальной сетевой организацией на основе средней продолжительности нарушения электроснабжения потребителей и средней частоты прерывания электроснабжения потребителей

за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"

наименование электросетевой организации

№ 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.	3 312
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.	3 312
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	7 838
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения (Пsaidi), час.	0,017512077
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (Пsaifi), шт.	0,639190821

Генеральный директор

А.А.Цветков

Журнал учёта данных первичной информации по всем прекращением передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевых организаций

за 2016 год
ЭТУ "Тотьма"

наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование структурной единицы электросетевой сетевой организации	Диспетчерское наименование подстанции или ЛЭП, в результате отключения которой произошло прекращения передачи электроэнергии потребителям услуг	Вид объекта (ПС, ЛЭП)	Высший класс напряжения обесточенного оборудования, кВ	Причина прекращения передачи электрической энергии (1/0)	Признак АПВ (1/0)	Признак АВР (1/0)	Количество точек поставки, по которым произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.								Количество потребителей услуг (производители электрической энергии) в отношении которых произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.								Время и дата прекращения передачи электрической энергии (часы, минуты, гггг.мм.дд)	Время и дата устранения технологического нарушения на объектах данной сетевой организации (часы, минуты, гггг.мм.дд)	Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителями услуг (часы, минуты, гггг.мм.дд)	Продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час	Суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединениях потребителей услуг по которым в результате технологического нарушения произошло прекращение передачи электрической энергии на момент возникновения такого	Наименование документа первичной информации (акт расследования, журнал отключений и т.п.)	Результаты документа первичной информации (акт расследования технологического нарушения (аварии) или иного документа (номер и дата записи в журнале отключений))																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
								Потребители электрической энергии					Потребители электрической энергии			Потребители электрической энергии		Потребители электрической энергии		Потребители электрической энергии		Потребители электрической энергии									Потребители электрической энергии		Потребители электрической энергии																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
								1 категории надежности		2 категории надежности		3 категории надежности	1 категории надежности		2 категории надежности	3 категории надежности	1 категории надежности		2 категории надежности	3 категории надежности	1 категории надежности		2 категории надежности								3 категории надежности	1 категории надежности		2 категории надежности	3 категории надежности																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
								полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное								полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное	полное	частичное