

Форма 1.1 Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации ООО "КЭС Оренбуржья" за 2019 год

N	Обосновывающие данные для расчета <*>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1		0	15713
2		0	15853
3		0	15988
4		1,5	16133
5		6,5	16273
6		3,17	16423
7		4	16568
8		4	16730
9		3	16843
10		6	16973
11		4,5	18118
12		4	17259

Генеральный директор

ООО "КЭС Оренбуржья"

Ю.В. Макаров

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

ООО "КЭС Оренбуржья"
Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период 2019 г. число точек присоединения, Нтп	17259
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Т) пр	36,67
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0,002

Генеральный директор

ООО "КЭС Оренбуржья"



Ю.В. Макаров

Форма 1.9 Данные об экономических и технических характеристиках и (или) условиях деятельности территориальных сетевых организаций за 2019 год

ООО "КЭС Оренбуржья"

	Характеристика и (или) условия деятельности сетевой организации	Значение характеристики	Наименование и реквизиты подтверждающих документов
1.	Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП), км	239,935	
1.1	Протяженность кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении, км	3,535	
2.	Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), %	1,45	
3.	Максимальное за год число точек поставки, шт.	17259	
4.	Число разъединителей и выключателей, шт.	58	
5.	Средняя летняя температура, С	21	
6.	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaidi	6	
7.	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaifi	6	

Генеральный директор
ООО "КЭС Оренбуржья"


Ю.В. Макаров

Форма 2.1 Расчет значения индикатора информативности

ООО "КЭС Оренбуржья" за 2019 год

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческие (Ф)	плано- вые (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	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.	20	20	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	8	8	100	прямая	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	прямая	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	10	10	100	прямая	2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100	прямая	2

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
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
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	-	-	-	-	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	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	120	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Генеральный директор
ООО "КЭС Оренбуржья"

Ю.В. Макаров

Форма 2.2 Расчет значения индикатора исполнительности

ООО "КЭС Оренбуржья" за 2019 год

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плано- вое (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,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	3	3	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	3	3	100	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	0,5
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	1	1	100	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:					
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	3	3	100	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	3	3	100	обратная	0,5

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	0	0	100	обратная	0,5
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	0,2
в том числе, по критерию:					
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 оказанию этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0	0	100	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	0	0	100	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	0	100	прямая	0,5
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5
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	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					0,586

Генеральный директор
ООО "КЭС Оренбуржья"

Ю.В. Макаров

Форма 2.3 Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО "КЭС Оренбуржья" за 2019 год

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 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, 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.	0	0	100	прямая	2
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	1	1	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	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	0	0	100	прямая	2
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	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	-	-	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 результативность обратной связи					2

Генеральный директор

ООО "КЭС Оренбуржья"

Ю.В. Макаров

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

ООО "КЭС Оренбуржья" за 2019 год

№ п/п	Наименование показателя	№ формулы методических указаний	Значение
1	2	3	4
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии - (Пп)	1	0,002
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг на выполнение заявок - (Птпр)	5	1,0
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, Птсо	6	1,01
4	Плановое значение показателя Пп, Пппл		0,002
5	Плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, Птсо пл		не используется
6	Плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации , Птсо пл		1,01

7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад	Методические указания	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	Методические указания	не используется
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, (для территориальной сетевой организации), Ккач	Методические указания	0

Генеральный директор

ООО «КЭС Оренбуржья»

Ю.В. Макаров

Форма 7.2 Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг электросетевой организации

ООО «КЭС Оренбуржья» за 2019 год

№ п/п	Наименование показателя	№ формулы методических указаний	Значение
1	2	3	4
1	Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа	20	0,65
2	Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета	20	0,35
3	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, К_над	глава 5	0
4	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, К_кач	глава 5	0
5	Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, К_об	20	0,00

Генеральный директор
ООО «КЭС Оренбуржья»



Ю.В. Макаров