

**Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг за 2017 год**

**Филиал АО НПО "Тяжпромарматура"-АЗТПА**

(наименование территориальной сетевой организации)			
№	Период	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	январь	2,39	14
2	февраль	0,00	14
3	март	0,00	14
4	апрель	0,00	14
5	май	0,00	14
6	июнь	0,00	14
7	июль	0,00	14
8	август	0,00	14
9	сентябрь	0,00	14
10	октябрь	0,00	14
11	ноябрь	0,00	14
12	декабрь	0,00	14

Руководитель организации

Гурович Георгий Борисович





Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности за 2017 год

Филиал АО НПО "Тяжпромартур" - АЗПА

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
<b>1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего,</b> 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	5,00%	5,00%	100,00%	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:	3	3	100,00%	прямая	2
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100,00%	прямая	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	100,00%	прямая	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100,00%	прямая	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100,00%	прямая	-
<b>2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,</b> в том числе по критериям:	-	-	-	-	2,000
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1,00	100,00%	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0,00	0,00	100,00%	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0,00	0,00	100,00%	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)	0,00	0,00	100,00%	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)	0,00	0,00	100,00%	прямая	2
<b>5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию</b>	-	-	-	-	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	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
<b>6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,</b> 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	0,00%	0,00%	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	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
<b>7. Итого по индикатору информативности (Ии)</b>	-	-	-	-	2,000000

Руководитель организации



Гурович Георгий Борисович



**Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности за 2017 год**  
**Филиал АО НПО "Тяжпромарматура"-АЗПА**  
(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
<b>1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего</b>	-	-	-	-	<b>0,5</b>
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	30	30	100,00%	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	обратная	-
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	30	30		-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней				-	-
1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0	0	100,00%	обратная	0,5
<b>2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию</b>	-	-	-	-	<b>0,50</b>
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100,00%	обратная	0,5
	-	-	-	-	<b>0,5</b>
<b>3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации</b>					
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)	1,00%	1,00%	100,00%	обратная	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, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	0,5
<b>4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию</b>	-	-	-	-	<b>0,2</b>
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	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	0,2
<b>5. Итого по индикатору исполнительности (Ис)</b>	-	-	-	-	<b>0,425</b>

Руководитель организации



Гурович Георгий Борисович

**Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2017 год**  
**Филиал АО НПО "Тяжпромарматура"-АЗТПА**

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
	2	3	4	5	6
<b>1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)</b>	0	0	100,00%	прямая	2
<b>2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг</b>	-	-	-	-	2,000
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	0,00%	0,00%	100,00%	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	0,00%	0,00%	100,00%	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	0,00%	0,00%	100,00%	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	0,00%	0,00%	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	0,00%	0,00%	100,00%	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0,00%	100,00%	прямая	2
	-	-	-	-	2
<b>3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,</b>					
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	5	5	100,00%	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	100,00%	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	прямая	2
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	прямая	2
	-	-	-	-	2
<b>4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию</b>					
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
<b>5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами</b>	-	-	-	-	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	100,00%	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, %	0,00%	0,00%	100,00%	прямая	2
<b>6. Итого по индикатору результативности обратной связи (РС)</b>	-	-	-	-	2,000

Руководитель организации



Гурович Георгий Борисович

**Форма 2.4 - Расчет фактического значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной (прочей) сетевой организацией за 2017 год**

**Филиал АО НПО "Тяжпромарматура"-АЗТПА**

(наименование территориальной сетевой организации)

Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	Ед.изм-ния	2016
		(год)
Ин (индикатор информативности)		2,00000
Ис (индикатор исполнительности)		0,42500
Рс (индикатор результативности обратной связи)		2,00000
Фактическое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации		0,89750

Руководитель организации



**Гурович Георгий  
Борисович**



Формы, используемые для расчета значений показателей уровня качества оказываемых услуг

Филиал АО НПО "Тяжпромарматура"-АЗТПА

Форма 3.1

Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети за 2017 год		
№ п/п	Наименование	Значение
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. (Nзаяв_тпр)	0
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
max (1, Nзаяв_тпр - Nнсзаяв_тпр)		1
Pзаяв_тпр		1,0000

Форма 3.2

Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети за 2017 год		
№ п/п	Наименование	Значение
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. (Nсд_тпр)	0
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. (Nнссд_тпр)	0
max (1, Nсд_тпр - Nнссд_тпр)		1
Pис_тпр		1,0000

Форма 3.3

Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации за 2017 год		
№ п/п	Наименование	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. (Nн_тпр)	0
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. без округления (Nчз_тпр)	0
max (1, Nчз_тпр - Nн_тпр)		1
Pнна_тпр		1,0000

Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети за 2017 год,	
Pтпр	1,0000

Руководитель

Гурович Георгий Борисович



**Корректировка НВВ с учетом надежности и качества оказываемых услуг  
по результатам 2017 года**

**Филиал АО НПО "Тяжпромарматура"-АЗТПА**

№ п/п	Наименование показателей	Обзнач. в МУ	По данным организации	По данным экспертов
1	2	3	4	5
1.	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг	$K_{над}$	1	0
2.	Оценка достижения показателя уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети	$K_{кач1}$	1	0
3.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг	$K_{кач2}$	1	1
4.	Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг	$K_{об}$	1	0,1
5.	Максимальный процент корректировки, %	$P_{кор}$	2,00%	2,00%
6.	Коэффициент, корректирующий НВВ с учетом надежности и качества оказываемых услуг	$KHK_i$	0,02	0,002
7.	Утвержденная НВВ на содержание электрических сетей (тыс. руб.)	$HBB_{i-2}^{сод}$	2 597,00	2 314,55
8.	<b>Величина корректировки НВВ с учетом надежности и качества оказываемых услуг</b>		<b>51,94</b>	<b>4,63</b>

**Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг**

№ п/п	Наименование показателей	Обозначение в Методичес	Утверждено на 2017 год	По данным организации	
				Факт	% отклонения
1	2	3	4	5	6
1.	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии	$P_n$		0,1707	0,0
2.	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети	$P_{тпр}$		1,0000	0,0
3.	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг	$P_{тсо}$		0,8975	0,0

Руководитель организации



Гурович Георгий Борисович