

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг  
АО "Шахтинский завод Гидропривод" за 2015 год

№	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	По всем прекращениям	0	22

\_\_\_\_\_  
Управляющий  
(должность)

\_\_\_\_\_  
Геркен Н.В.  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

## Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

АО "Шахтинский завод Гидропривод"

(наименование электросетевой организации)

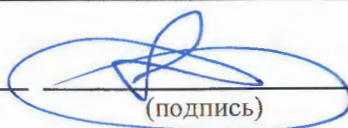
Максимальное на расчетный период <u>2015</u> г. число точек присоединения	22
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ( $T_{пр}$ )	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{п}$ )	0,0000

Управляющий

(должность)

Геркен Н.В.

(Ф.И.О.)

  
(подпись)

Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования \*

**АО "Шахтинский завод Гидропривод"**

(наименование электросетевой организации)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <sup>2</sup>	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			2015 (год)	2016 (год)	2017 (год)	2018 (год)	2019 (год)
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (П <sub>п</sub> )	Капитальный ремонт, модернизация, реконструкция сетей	План капитального ремонта, инвестиционная программа	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П <sub>тпр</sub> )			1	1	1	1	1
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П <sub>тсо</sub> )			0,8975	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975
* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.							

Управляющий  
(должность)

Геркен Н.В.  
(Ф.И.О.)

(подпись)

<sup>2</sup> Информация предоставляется справочно.



## Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

## АО "Шахтинский завод Гидропривод"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	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	10,00	10,00	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.	2	2	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3	3	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	0,00	0,00	100	обратная	2



Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,0000

Управляющий  
(должность)

Геркен Н.В.  
(Ф.И.О.)

(подпись)

## Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

## АО "Шахтинский завод Гидропривод"

(наименование территориальной сетевой организации)

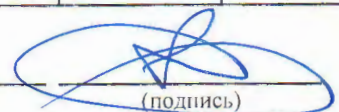
Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	-	-	-	-	0,5
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0	0	100	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	30	30	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	30	30	100	-	-
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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	100	обратная	0,5



Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5
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	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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	100	обратная	0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,425

Управляющий  
(должность)

Геркен Н.В.  
(Ф.И.О.)

  
(подпись)



## Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

## АО "Шахтинский завод Гидропривод"

(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
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	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	0,00	0,00	100	обратная	2

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	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	30	30	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	100	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



Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
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	8	8	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	-	-	-	-	2,0000

Управляющий  
(должность)

Геркен Н.В.  
(Ф.И.О.)

(подпись)

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



Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования \*

**АО "Шахтинский завод Гидропривод"**

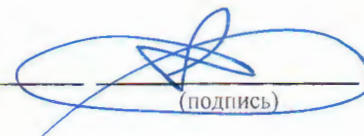
(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Значение показателя на:				
	2015 (год)	2016 (год)	2017 (год)	2018 (год)	2019 (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **					
$I_n$					
1.1.	10	10	10	10	10
1.2. а)	0	0	0	0	0
1.2. б)	1	1	1	1	1
1.2. в)	3	3	3	3	3
1.2. г)	0	0	0	0	0
2.1.	0	0	0	0	0
2.2.	0	0	0	0	0
2.3.	0	0	0	0	0
3.	1	1	1	1	1
4.	1	1	1	1	1
5.1.	0	0	0	0	0
6.1.	0	0	0	0	0
6.2.	0	0	0	0	0
$I_c$					
1.1.	0	0	0	0	0
1.2. а)	30	30	30	30	30
1.2. б)	30	30	30	30	30
1.3.	0	0	0	0	0
2.1.	0	0	0	0	0
3.1.	1	1	1	1	1
3.2.	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
$P_c$					
1.	0	0	0	0	0
2.1.	0	0	0	0	0
2.2.	0	0	0	0	0
2.3.	0	0	0	0	0
2.4.	0	0	0	0	0
2.5.	0	0	0	0	0
2.6.	0	0	0	0	0
3.1.	30	30	30	30	30
3.2. а)	0	0	0	0	0

Наименование показателя	Значение показателя на:				
	2015 (год)	2016 (год)	2017 (год)	2018 (год)	2019 (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **					
3.2. б)	0	0	0	0	0
3.2. в)	0	0	0	0	0
4.1.	0	0	0	0	0
5.1.	8	8	8	8	8
5.2.	0	0	0	0	0
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975	0,8975
<p>* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.</p> <p>** Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего Приложения.</p>					

Управляющий  
(должность)

Геркен Н.В.  
(Ф.И.О.)

  
(подпись)

**Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг**  
**ОАО "Шахтинский завод "Гидропривод" за 2015 год**

Наименование	№ формулы	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\alpha$	-	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: $\alpha = 0,75$ Для территориальной сетевой организации: $\alpha = 0,65$
2. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\beta$	-	0,35
3. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\beta_1$		0,25
4. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\beta_2$		0,1
5. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5.1.	1
6. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	п. 5.1.	
7. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	п. 5.1.	0
8. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач2}$	п. 5.1.	0
5. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	п. 5.1.	0,65

Управляющий



Геркен Н.В.