

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2016 год

Обосновывающие данные для расчета <sup>1</sup>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	1	1
1	2	2
2	0	64
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

---

<sup>1</sup> 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 "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период _____ г. число точек присоединения	Максимальное значение по гр. 3 формы 1.1
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ( $T_{пр}$ )	Сумма по гр. 2 формы 1.1 0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_p$ )	0

**Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <sup>1</sup>**

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование электросетевой организации

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <sup>2</sup>	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:				
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_p$ )	0						
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ( $\Pi_{тпр}$ )	1						
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями ( $\Pi_{тсо}$ )	1						

<sup>1</sup> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

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

Форма 1.4 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <sup>1</sup> (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2016 года)

## АО "Корпорация развития Пензенской области"

Наименование электросетевой организации

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <sup>2</sup>	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:				
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии ( $\Pi_{\text{п}}$ )	0						
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения ( $\Pi_{\text{тпр}}$ )	1						
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций ( $\Pi_{\text{тсо}}$ )	1						

<sup>1</sup> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

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

## Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
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	
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	5	5	100	прямая	
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.				-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	-	-

1	2	3	4	5	6
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.	1	1	100	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	
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. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0	прямая	
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	0	прямая	
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	

1	2	3	4	5	6
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	
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию				обратная	
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0		
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	

1	2	3	4	5	6
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта территориальной сетевой организацией в соответствии с нормативными правовыми актами, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	



## Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	
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	10	10	100	обратная	
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	10	10	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней				-	-

1	2	3	4	5	6
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	0	обратная	
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию					
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	
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	

1	2	3	4	5	6
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	0	0	обратная	
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора  
результативности обратной связи

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (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. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	прямая	

1	2	3	4	5	6
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	-
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	
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	0	прямая	
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1	1	100	прямая	
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					

1	2	3	4	5	6
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	3	3	100	обратная	
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	5	5	100	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <sup>1</sup>				-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг					
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0	0	обратная	

1	2	3	4	5	6
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов	0	0	0	прямая	
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	

---

<sup>1</sup> 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 обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <sup>1</sup>

## АО "Корпорация развития Пензенской области"

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение показателя, годы:				
	2014	2015	2016		
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <sup>2</sup>					
$I_n$	1	1	1		
1.1.					
1.2. а)					
1.2. б)					
1.2. в)					
1.2. г)					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
3.					
4.					
5.1.					
6.1.					
6.2.					
$I_c$					
1.1.					
1.2. а)					
1.2. б)					
1.3.					
2.1.					
3.1.					
3.2.					
4.1.					
$P_c$					
1.					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
2.4.					
2.5.					
2.6.					
3.1.					
3.2. а)					



3.2. б)					
3.2. в)					
4.1.					
5.1.					
5.2.					
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями					

---

<sup>1</sup> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<sup>2</sup> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего приложения.

Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества  
 рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период  
2016 год

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ( $N_{\text{заяв\_тпр}}$ )	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 с нарушением установленных сроков его направления, шт. ( $N^{\text{нс}}_{\text{заяв\_тпр}}$ )	1
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ( $\Pi_{\text{заяв\_тпр}}$ )	1

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в период 2016 год

### АО "Корпорация развития Пензенской области"

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Число, шт.
1	2
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ( $N_{сд\ тпр}$ )	0
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. ( $N_{сд\ тпр}^{нс}$ )	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ( $\Pi_{нс\ тпр}$ )	1

Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2016 год

### АО "Корпорация развития Пензенской области"

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Значение
1	2
Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. ( $N_{н\text{ тпр}}$ )	Число, шт. 0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ( $N_{очз\text{ тпр}}$ )	Количество, десятки шт. (без округления) 3
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ( $\Pi_{нна\text{ тпр}}$ )	1

Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых  
услуг электросетевой организации

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

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

Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества  
оказываемых услуг

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа	1	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа = 0,75. Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета	1	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: бета = 0,25
3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1	1	Для территориальной сетевой организации бета1 = 0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2	1	Для территориальной сетевой организации бета2 = 0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации
8. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	пп. 5.1	

Форма 5.1 - Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое присоединение к сети, в период 2016 год**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт. ( $N_{\text{заяв}}$ )	1
Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. ( $N_{\text{пд}}$ )	0
Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. ( $N_{\text{нпд}}$ )	0

Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности за период 2016 год**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	2	2	100	-	1
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				прямая	
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	1
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	2	2		-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1		-	-



1	2	3	4	5	6
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1		-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1		-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1		прямая	
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1		прямая	
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0		прямая	
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		прямая	

1	2	3	4	5	6
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		прямая	
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию				обратная	
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений	1	1			
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	1	1		обратная	

1	2	3	4	5	6
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта территориальной сетевой организацией в соответствии с нормативными правовыми актами, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0		обратная	
7. Итого по индикатору информативности	1	1	-	-	

Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности  
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2016 года)

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	30			обратная	
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	12			обратная	
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					

1	2	3	4	5	6
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	10	12		обратная	
2.2. 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				-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней				-	-
2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	0	0		обратная	
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	0	0		обратная	

1	2	3	4	5	6
<p>3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение</p>	0	0			
<p>4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию</p>				обратная	
<p>4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), процентов от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение</p>	0	0			
<p>5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию</p>					
<p>5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений</p>	0	0		обратная	

1	2	3	4	5	6
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	
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		прямая	
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0		обратная	
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений					
8. Итого по индикатору исполнительности	1	-	-	-	

Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи  
(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2016 года)

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (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		прямая	
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0		обратная	
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0		прямая	



1	2	3	4	5	6
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0		обратная	-
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений				обратная	
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений	1	1		прямая	
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0		прямая	
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					

1	2	3	4	5	6
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	5	6		обратная	
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <sup>1</sup>				-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0			
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0		обратная	

1	2	3	4	5	6
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов	0	0		прямая	
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	1	-	-	-	

---

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

Форма 6.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <sup>1</sup>

(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2016 года)

### АО "Корпорация развития Пензенской области"

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	Значение показателя, годы:				
	2014	2015	2016		
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <sup>2</sup>					
$I_n$					
1.1.					
1.2. а)					
1.2. б)					
1.2. в)					
1.2. г)					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
3.					
4.					
5.1.					
6.1.					
6.2.					
$I_c$					
1.1.					
1.2.					
2.1.					
2.2. а)					
2.2. б)					
2.3.					
3.1.					
4.1.					
5.1.					
6.1.					
6.2.					
7.1.					
$P_c$					
1.					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
2.4.					

2.5.					
2.6.					
3.1.					
3.2. а)					
3.2. б)					
3.2. в)					
4.1.					
5.1.					
5.2.					
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации					

---

<sup>1</sup> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<sup>2</sup> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 6.1 - 6.3 настоящего приложения.

Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых  
услуг электросетевой организации  
(для случаев установления плановые значения до 2016 года)

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование территориальной сетевой организации

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

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

(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2016 года)

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование территориальной сетевой организации

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа = 0,75. Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета		бета = 1 - альфа
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 7.1	
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	п. 7.1	
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	7	

Форма 8.1<sup>1</sup> - Журнал учета данных первичной информации по всем прекращением передачи электрической энергии, произошедшим на объектах электросетевых организаций за 2016 год

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование территориальной сетевой организации

№ п/п	Наименование структурной единицы электросетевой сетевой организации <sup>2</sup>	Диспетчерское наименование подстанции или ЛЭП, в результате отключения которой произошло прекращение передачи электроэнергии потребителям услуг	Вид объекта (ПС, ЛЭП)	Высший класс напряжения обесточенного оборудования, кВ	Причина прекращения передачи электрической энергии (1/0) <sup>3</sup>	Признак АПВ (1/0) <sup>4</sup>	Признак АВР (1/0) <sup>5</sup>	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.																						
								Потребители электрической энергии					Потребители электрической энергии																						
1	2	3	4	5	6	7	8	1 категории надежности		2 категории надежности		3 категории надежности	Электросетевые организации	Производители электрической энергии	Всего (сумма граф 9 - 15)	1 категории надежности		2 категории надежности		3 категории надежности	с максимальной мощностью до 150 кВт	с максимальной мощностью от 150 до 670 кВт	с максимальной мощностью свыше 670 кВт	Всего (сумма граф 17 - 21)	Электросетевые организации	Производители электрической энергии	Всего (сумма граф 25 - 27)	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 события <sup>6</sup> , МВт	Наименование документа первичной информации (акт расследования, журнал отключений и т.п.)	Реквизиты документа первичной информации (акта расследования	
1	АО "Корпорация развития Пензенской области"	КЛ	10 (10,5)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.84	акт расследования	(

<sup>1</sup> Если восстановление режима потребления электрической энергии потребителей услуг в рамках одного прекращения передачи электрической энергии происходило в разное время, то форма заполняется отдельно по каждому такому восстановлению.

<sup>2</sup> Указываются наименования производственных отделений или предприятий электрических сетей.

<sup>3</sup> "0" для случаев, подпадающих под исключения, указанные в абзаце 3 пункта 2.1 настоящих методических указаний, "1" - не подпадающих.

<sup>4</sup> "1" ставится, когда АПВ успешное, а "0" - не успешное.

<sup>5</sup> "1" ставится, когда АВР успешен, "0" - не успешен.

<sup>6</sup> Заполняется только организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью.



)

Сті технологічного порушення (аварії) или иного документа (номер и дата записи в журнале отключений)
--

|

(Образец)

Форма 8.2 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью на основе объема недоотпущенной электроэнергии вследствие полного (частичного) ограничения электроснабжения потребителей

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

Наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Объем недоотпущенной электроэнергии ( $P_{\text{енэс}}$ ), МВт*час	Сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 33 Формы 8.1 ( $\sum$ столбец 32 * столбец 33)  0

Форма 8.3 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг  
территориальной сетевой организацией на основе средней продолжительности  
нарушения электроснабжения потребителей и средней частоты прерывания  
электроснабжения потребителей

**АО "Корпорация развития Пензенской области"**

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.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии  60
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.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии  80
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электроэнергии  80
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей ( $\Pi_{\text{saidi}}$ ), час.	сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 28 Формы 8.1, деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $((\sum \text{столбец } 32 * \text{столбец } 28) / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей ( $\Pi_{\text{saifi}}$ ), шт.	сумма по столбцу 28 Формы 8.1 и деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $(\sum \text{столбец } 28 \text{ Формы } 8.1 / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$