

к методическим указаниям
по расчету уровня надежности
и качества поставляемых товаров
и оказываемых услуг для организации
по управлению единой национальной
(общероссийской) электрической
сетью и территориальных
сетевых организаций

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ
НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Форма 1.1. Журнал учета текущей информации о прекращении передачи
электрической энергии для потребителей услуг сетевой организации за 2021 год

МУП Дюртюлинские Э и ТС

Обосновывающие данные для <i> расчета	Продолжитель ность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1	0,5	7546
2	1	7553
3	0,62	7558
4	0,8	7579
5	0,93	7591
6	0,37	7621
7	0,62	7641
8	0,3	7660
9	0,38	7663
10	0,48	7678
11	0,75	7680
12	0,7	7696

Директор



Мустафин И.Ф.

<1> В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц

Форма 1.2. Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи
электрической энергии

МУП Дюртюлинские Э и ТС

Максимальное за расчетный период г. число точек присоединения	7696
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{\text{п0}}$)	7,45
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{\text{п}}$)	0,001

Директор



Мустафин И.Ф.

Форма 1.3. Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии потребителям услуг и показателя средней частоты прекращений передачи электрической энергии потребителям услуг сетевой организации.

МУП Дюртюлинские Э и ТС

№ п/п	Наименование составляющей показателя
1	7696
2	0,001
3	0,0022

Директор



Мустафин И.Ф.

Форма 1.5. Предложения сетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования"^(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся с 2014 года до 2018 года)

МУП Дюряулинские Э и ТС

Показатель	Описание направления улучшения показателя <2>	Описание (обособание)	Значение показателя, годы:				
			2019	2020	2021	2022	2023
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _п)			0,0211	0,021	0,021	0,021	0,021
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (П _{тпго})			1	1	1	1	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (П _{тсо})			0,88	0,753	0,751	0,751	0,751



Директор

Мустафин И.Ф.

Форма 1.7. Предложения сетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования^ (для территориальной сетевой организации, долгосрочный период регулирования которой, начинается с 2018 года)

МУП Дюртюлинские Э и ТС

Показатель	Мероприятие, направленное на улучшение показателя^	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:				
			2019	2020	2021	2022	2023
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (n_{saidi}), час.			0,0215	0,0212	0,0211	0,0209	0,0209
Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (n_{sajfi}), шт.			0,0131	0,013	0,0129	0,0128	0,0128
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (П_ТИГО)			1	1	1	1	1

Директор



Мустафин И.Ф.

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

МУП Дюртюлинские Э и ТС

№ п/п	Характеристики и (или) условия деятельности сетевой организации <!\>	Значение характеристики	Наименование и реквизиты подтверждающих документов (в том числе внутренних документов сетевой организации)
1	Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП), км	344	Сид-во о гос.рег. "02-04/105-04/205/015/2015-667/1
1.1	Протяженность кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении, км	34,31	Сид-во о гос.рег. "02-04/105-04/205/015/2015-667/1
2	Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), %	9,97	
3	Максимальной за год число точек поставки, шт.	7696,00	

Форма 2.1. Расчет значения индикатора информативности

МУП Дюртюлинские Э и ТС

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П x 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
	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	4	4	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		2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	10	10	100		2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1	1	100		2
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	1	1	100		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 информационносправочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0		прямая	1
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0		прямая	1
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	2
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	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц	1	1		обрат- ная	2
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			1
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	1	1			2
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				обрат-ная	
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	0	0		обрат-ная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Директор



Мустафин И.Ф.

Форма 2.2. Расчет значения индикатора исполнительности

МУП Дюргюлинские Э и ТС

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/Пх 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					
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	3	3	100	обрат-ная	2
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	7	7	100	обрат-ная	2
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней					
б) для остальных потребителей услуг, дней				-	-
1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем				обрат-ная	
услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, процентов от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц					
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				обрат-ная	
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		прямая	
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		обрат-ная	
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обрат-ная	
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			
5. Итого по индикатору исполнительности				-	2

Директор



Мустафин И.Ф.

Форма 2.3. Расчет значения индикатора результативности обратной связи

МУП Дюртюлинские Э и ТС

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/Пх 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 -°)	1	1	100	прямая	2
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	100	обрат- ная	2
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	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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обрат- ная	2
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	100	обрат- ная	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.	2	2	100	прямая	2

3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего			—		
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	3	3		обрат- ная	3
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	35	98	100	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	32	150	100	-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг ^{<1>}	-	-	-	-	"
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обрат- ная	
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
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	1	1	100	обрат- ная	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, процентов	0	0	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-			-	2

Директор



Мустафин И.Ф.

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 2017-2021 гг.

МУП Дюртюлинские Э и ТС

Показатель значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы	Значение показателя, годы:				
	2017	2018	2019	2020	2021
И_н					
1.1.	2	2	2	2	2
1.2. а)	2	2	2	2	2
1.2.б)	2	2	2	2	2
1.2. в)	2	2	2	2	2
1.2. г)	2	2	2	2	2
2.1.	2	2	2	2	2
2.2.	2	2	2	2	2
2.3.	2	2	2	2	2
3.	2	2	2	2	2
4.	2	2	2	2	2
5.1.	2	2	2	2	2
6.1.	2	2	2	2	2
6.2.	2	2	2	2	2
И_с	2	2	2	2	2
1.1.	2	2	2	2	2
1.2. а)	2	2	2	2	2
1.2. б)	2	2	2	2	2
1.3.	2	2	2	2	2
2.1.	2	2	2	2	2
3.1.	2	2	2	2	2
3.2.	2	2	2	2	2
4.1.	2	2	2	2	2
Рс	2	2	2	2	2
1,'	2	2	2	2	2
2.1. :	2	2	2	2	2
2.2.	2	2	2	2	2
2.3.	2	2	2	2	2
2.4.	2	2	2	2	2

2.5.	2	2	2	2	2
2.6.	2	2	2	2	2
3.1.	2	2	2	2	2
3.2. а)	2	2	2	2	2
3.2. б)	2	2	2	2	2
3.2. в)	2	2	2	2	2
4.1.	2	2	2	2	2
5.1.	2	2	2	2	2
5.2.	2	2	2	2	2

Директор



Мустафин И.Ф.

Форма 3.1. Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период_

МУП Дюртюлинские Э и ТС

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. ($Y_{\text{заявтпр}}$)	150
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. ($Y^{\text{НС}}_{\text{заявтпр}}$)	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($\Pi_{\text{заяв тпр}}$)	1

Директор



Мустафин И.Ф.

Форма 3.2. Отчетные данные для расчета значения показателя качества
исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения
заявителей к сети, в период 2020 год

МУП Дюртюлинские Э и ТС

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_{wTMp})	150
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 N^{HC} технологического присоединения,	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($P_{инстпр}$)	1

Директор



Мустафин И.Ф.

Форма 3.3. Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2020 год

МУП Дюртюлинские Э и ТС

Показатель	Значение
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. (^{Nh} TMp)	0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. (^{No43} TMp)	1,5
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации (ⁿ HTM TGr)	-

Директор



Мустафин И.Ф.

МУП Дюртюлинские Э и ТС

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	1.1	0,021
Объем недоотпущенной электрической энергии ($P_{ен5}$)	1.4	0,0071
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии на точку поставки ($n_{sa\ i di}$)	1.2	0,021
Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии на точку поставки ($n_{sa\ i f,}$)	1.3	0,001
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, ($P_{хпр}$)		1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, ($P_{хсо}$)	1.11	1
Плановое значение показателя $P_n, P_n^{пл}$	4.1	0,01484
Плановое значение показателя $P_{нпр}, P_{нпр}^{пл}$	4.1	1
Плановое значение показателя $P_{тсо}, P_{тсо}^{плт}$	4.1	0,8975
Плановое значение показателя $P_{ен8}, n_{ен8}^{пл}$	4.1	0,7
Плановое значение показателя $n_{sa\ i di}, n_{sa\ i di}^{пл}$	4.2	0,349
Плановое значение показателя $P_{sa\ i di}, n_{sa\ i f,}^{пл}$	4.2	0,005

Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5 методиче ских указаний	0
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над1}$	и. 5 методиче ских указаний	0
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над2}$	п. 5 методиче ских указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5 методиче ских указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	п. 5 методиче ских указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	п. 5 методиче ских указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач3}$ (для территориальной сетевой организации)	п. 5 методиче ских указаний	0

Директор



Мустафин И.Ф.

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

МУП Дюртюлинские Э и ТС

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5	-
2. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над1}$	п. 5	0
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над2}$	п. 5	0
4. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	п. 5	0
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	п. 5	0
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач2}$	п. 5	0
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач3}$	п. 5	0
8. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	п. 5	0

Директор



Мустафин И.Ф.

И	МУП «Дортолинские электрические и тепловые сети»	ТП	ТП 1063	0.38	11.39 2021.10.27	12.08 2021.10.27	П	0,48	ТП		5	0	0	0	4	0	0	0	4	1	0		1
И	МУП «Дортолинские электрические и тепловые сети»	ТП	ТП 1015	0.38	09.35 2021.11.26	10.20 2021.11.26	П	0,75	ТП		3	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0		1
И	МУП «Дортолинские электрические и тепловые сети»	ТП	КТПН 1020	0.38	13.00 2021.12.15	13.42 2021.12.15	П	0,7	ТП		4	0	0	0	3	0	0	0	3	1	0		1

Директор МУП Дортолинские Э и ТС

Мустафин И.Ф.

