

Приложение № 1
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

ФОРМЫ,
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Форма 1.1 – Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг
электросетевой организации за 2017 год

№	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	Полного или частичного прекращения подачи электрической энергии потребителям связанного с технологическим нарушением объектов электросетевого хозяйства ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону» за 2017 год не было	0	202

Технический директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Начальник службы ЭЭС
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Е.Ю. Дербенев

А.Н. Чиненов



Форма 1.2.- Расчет показателя средней продолжительности прекращения подачи электрической энергии

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

за расчетный период 2017 год

Максимальное число точек присоединения	202
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час ($T_{пр}$)	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	0

Технический директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Начальник службы ЭЭС
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

 Е.Ю. Дербенев

 А.Н. Чиненов

Форма 2.1 – Расчет значения индикатора информативности

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону», 2017 год.

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависимость	Оценочный балл
	Фактическое (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	33%		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 обращения заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие -1, отсутствие – 0), шт.	0	0	100	-	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	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 и-1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	2

2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие – 1, отсутствие – 0)	0	0	0	прямая	0
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие – 1, отсутствие – 0)	0	0	0	прямая	0
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 действия должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	-	-	-	2
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0	-	0
				-	
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	0	0	0	обратная	0

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

Финансовый директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»



Н.Ю. Жданов

Начальник ПЭО

М.Н. Кушнаренко

Исп.: Иващенко Е.И.

Форма 2.2.- Расчет значения индикатора исполнительности

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону», 2017 год.

Наименование параметра (критерия), 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 потребителями услуг:	1	1	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц – субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	1	1	100	-	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	1	1	100	-	0,5
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	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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0		обратная	0,5
3.Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе				-	0,5

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	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	0	100	обратная	0,5
4.Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию				обратная	0,2
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		0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-		0,425

Финансовый директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Начальник ПЭО



Н.Ю. Жданов

М.Н. Кушнаренко

Исп.: Иващенко Е.И.

Форма 2.3.- Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону», 2017 год.

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.Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие -1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	2
2.Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2
В том числе по критериям:					
2.1.Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	прямая	2
2.2.Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической 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	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, процентов от общего количества обращений	0	0	100	обратная	2

2.5.Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	прямая	2
2.6.Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленное 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 потребителей услуг, дней	0	0	100	обратная	2
3.2.Взаимодействие территориальной организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	2
А) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
Б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
В) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг ¹ .	0	0	100	-	2
4.Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	
4.1.Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворенность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей, услуг	0	0	100		2
5.Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-		2
В том числе по критериям:					
5.1.Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев.	0	0	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, процентов	0	0	100	прямая	2
6.Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	2

Финансовый директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Н.Ю. Жданов

Начальник ПЭО

М.Н. Кушнарченко



Исп.: Иващенко Е.И.

Форма 3.1 – Отчетные данные для расчета значения показателя качества

Рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период

2017 г.

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Показатель	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителя к сети, шт. ($N_{\text{заяв. тпр}}$)	7
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. ($N_{\text{заяв. тпр}}^{\text{нс}}$)	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв. тпр}}$)	1

Технический директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Начальник службы ЭЭС
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»



Е.Ю. Дербенев

А.Н. Чиненов

Форма 3.2.- Отчетные данные для расчета значения показателя качества
исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети,
в период 2017 г.

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Показатель	Число, шт.
1	2
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ($N_{сд\ тпр}$)	5
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующей 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 ($P_{нс\ тпр}$)	1

Технический директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Начальник службы ЭЭС
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»



Е.Ю. Дербенев

А.Н. Чиненов

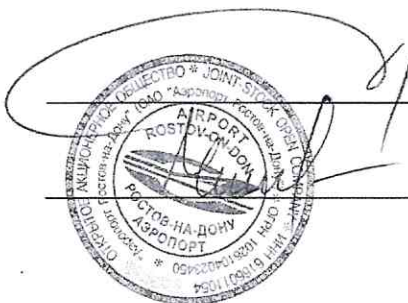
Форма 3.3.- Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения
Антимонопольного законодательства при технологическом присоединении
Заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2017 г.

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Показатель	Значение
1	2
Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организации требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующей расчетном периоде ($N_{н\text{тпр}}$)	1
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. ($N_{очз\text{ тпр}}$)	0,8
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($P_{нпз\text{ тпр}}$)	1

Технический директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Начальник службы ЭЭС
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»



Е.Ю. Дербенев

А.Н. Чиненов

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

2017 г.

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращения электрической энергии (P_n)	(1)	0
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{тпр}$	(7)	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $P_{тсо}$	(11)	0,898
Плановое значение показателя $P_n, P_n^{пл}$	(1), (7)	0
Плановое значение показателя $P_{тпр}, P_{тпр}^{пл}$	(1), (7)	1
Плановое значение показателя $P_{тсо}, P_{тсо}^{пл}$	(1), (7)	0,898
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1 Методический указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 Методический указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 Методический указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 Методический указаний	0

Финансовый директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Н.Ю. Жданов

Начальник службы ПЭО

М.Н. Кушнарченко



Исп.: Иващенко Е.И.

Форма 4.2.- Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг
в период 2017 г.

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1.коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, α		0,65
2.коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β		-
3.коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β_1		0,25
4.коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β_2		0,1
5.оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	0
6.оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	-
7.оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	0
8.оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	0

Технический директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Начальник службы ЭЭС
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»



Е.Ю. Дербенев

А.Н. Чиненов

Форма 5.1 – Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое

присоединение к сети в период 2017 г.

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

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 ($N_{заяв}$)	7
Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт ($N_{пд}$)	7
Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. ($N_{нпд}$)	0

Технический директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Начальник службы ЭЭС
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»



Е.Ю. Дербенев

А.Н. Чиненов

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

ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

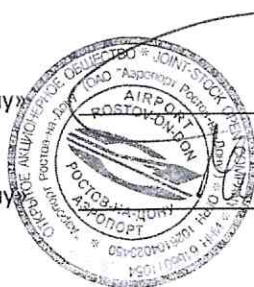
№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	77
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.	77
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	202
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей (P_{saiid}), час	0
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (P_{saiif}), шт.	0

Технический директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Е.Ю. Дербенев

Начальник службы ЭЭС
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

А.Н. Чиненов



№ п/п	Наименование структурной единицы электросетевой организации ²	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) ³	Признак АПВ (1/0) ⁴	Признак АВР (1/0) ⁵	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												Время и дата прекращения подачи электрической энергии (часы, минуты, гг.мм.дд.)	Дата устранения технологического нарушения на объектах данной сетевой организации (часы, минуты, гг.мм.дд.)	Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителей 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 ⁶ , МВт	Наименование документа первичной информации (акт расследования, журнал отключений и т.п.)	Реквизиты документа первичной информации (акта расследования технологического нарушения (аварии) или иного документа (номер и дата записи в журнале отключения))										
1	2	3	4	5	6	7	8	Потребители электрической энергии		1 категория надежности			2 категория надежности		3 категория надежности	Электросетевые организации	Производители электрической энергии	Всего (сумма граф 9-15)	1 категория надежности		2 категория надежности		3 категория 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)	29	30	31	32	33	34	35				
								полное	частичное	полное	частичное								Полное	частичное	полное	частичное																			

¹ 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

² Указываются наименования производственных отделений или предприятий электрических сетей.

³ «0» для случаев, попадающих под исключения, указанные в абзаце 3 пункта 2.1 настоящих методических указаний, «1» - не попадающих

⁴ «1» ставится, когда АПВ успешное, а «0» - не успешное

⁵ «1» ставится, когда АВР успешен, «0» - не успешен

⁶ Заполняется только организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью

Технический директор
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Начальник службы ЭЭС
ОАО «Аэропорт Ростов-на-Дону»

Е.Ю. Дербенев

А.Н. Чиненов