

«Утверждаю»
Главный инженер
АО «Пензадизельмаш»
_____ В. К. Мялкин

Показатели уровня надежности и качества
оказываемых услуг по передаче электрической энергии
по сетям АО «Пензадизельмаш»

г. Пенза
2020 г.

Форма 1.1. - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2019 г.

АО «Пензадизельмаш»

2019 год

№ п/п	Обосновывающие данные для расчета (*)	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	Январь	0	20
2	Февраль	0	20
3	Март	0	20
4	Апрель	0	20
5	Май	0	20
6	Июнь	0	20
7	Июль	0	20
8	Август	0	20
9	Сентябрь	0	20
10	Октябрь	0	20
11	Ноябрь	0	20
12	Декабрь	0	20

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

Главный энергетик



А. И. Елескин

Форма 1.2. - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии за 2019 г.

АО «Пензадизельмаш»

Максимальное за расчетный период 2019 г. число точек присоединения	20
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час ($T_{пр}$)	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{п}$)	0

Главный энергетик



А. И. Елескин

Форма 2.1. – Расчет значения индикатора информативности

АО «Пензадизельмаш»

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плано- вое (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	0	0	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.	0	0	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0		-	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0		-	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0		-	2

г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0		-	2
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	1	1	100	прямая	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
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				обратная	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	100	обратная	2
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	0	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	0	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Главный энергетик



А. И. Елескин

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

АО «Пензадизельмаш»

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плано- вое (П)			
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	30	30	100	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	40	40	100	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	90	90	100	обратная	0,5
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	0	100	обратная	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию				обратная	0,5

2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	0,5
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)	0	0	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	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), в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,425

Главный энергетик



А. И. Елескин

**Форма 2.3 - Расчет значения индикатора
результативности обратной связи**

АО «Пензадизельмаш»

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плано- вое (П)			
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 в том числе, по критериям:	-	-	-	-	2
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	0	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	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, в процентах 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, в процентах от общего количества поступивших 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, 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	0	0	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой 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	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2

4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	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
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	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 результативность обратной связи	-	-	-	-	2

Главный энергетик



А. И. Елескин

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

Форма 3.1 – Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период 2019 г.

АО «Пензадизельмаш»

2019 г.

№ п/п	Наименование	Число, шт.
1	2	3
1.	Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ($N_{\text{заяв тпр}}$)	0
2.	Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. ($N^{\text{нс}}_{\text{заяв тпр}}$)	0
3.	Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение сети ($\Pi_{\text{заяв тпр}}$)	1

Главный энергетик



А. И. Елескин

Форма 3.2 – Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в период 2019 г.

АО «Пензадизельмаш»

2019 г.

№ п/п	Наименование	Число, шт.
1	2	3
1.	Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ($N_{сд\ тпр}$)	0
2.	Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. ($N_{сд\ тпр}$)	0
3.	Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{нс\ тпр}$)	1

Главный энергетик



А. И. Елескин

Форма 3.3 – Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2019 г.

АО «Пензадизельмаш»

2019 г.

№ п/п	Наименование	Число, шт.
1	2	3
1.	Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. ($N_{н\ тпр}$)	0
2.	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. ($N_{очз\ тпр}$)	0
3.	Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединением заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Pi_{нна\ тпр}$)	1

Главный энергетик



А. И. Елескин

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

АО «Пензадизельмаш»

№ п/п	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($P_{п}$)	(1)	0
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ($P_{тпр}$)	(7)	1
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальной сетевой организации ($P_{тсо}$)	(11)	0,8975
4	Плановое значение показателя $P_{п}$, $P_{п}^{пл}$	п 4.1 методических указаний	0
5	Плановое значение показателя $P_{тпр}$, $P_{тпр}^{пл}$	п 4.1 методических указаний	1
6	Плановое значение показателя $P_{тсо}$, $P_{тсо}^{пл}$	п 4.1 методических указаний	0,8975
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	(21)	1
8	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (территориальной сетевой организации)	(21)	0
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (территориальной сетевой организации)	(21)	0

Главный энергетик



А. И. Елескин

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

АО «Пензадизельмаш»

Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа	(21)	Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета	(21)	Для территориальной сетевой организации: бета1 = 0,25; бета2 = 0,1
3. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5.1.3	1
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$	п. 5.1.3	0
5. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$	п. 5.1.3	0
6. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	(21)	0,65

Главный энергетик



А. И. Елескин

Форма 8.1 Журнал учета данных первичной информации по всем прекращением подачи электрической энергии, произошедшим на объектах сетевой организации за 2019 год

Данные о факте прекращения передачи электрической энергии										Данные о масштабах прекращения передачи электрической энергии в сетевой организации																	Данные о причинах прекращения передачи электрической энергии и их расследовании			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Количество точек поставки потребителю услуг сетевой организации, в отношении которых произошел перерыв электроснабжения, шт., в том числе:										21	22	23	24	25	26	27		
Номер прекращения передачи электрической энергии/Номер итоговой строки	Наименование структурной единицы сетевой организации	Вид объекта: КЛ, ВЛ, ПС, ТП, РП	Диспетчерское наименование объекта электросетевого хозяйства сетевой организации, в результате отключения которой произошло прекращение передачи электроэнергии потребителям услуг	Высший класс напряжения отключенного оборудования сетевой организации, кВ	Время и дата начала прекращения передачи электрической энергии (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)	Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителями услуг (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)	Вид прекращения передачи электроэнергии (П, А, В)	Продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час	Перечень объектов электросетевого хозяйства, отключение которых привело к прекращению передачи электрической энергии потребителям услуг (ПС, ТП, РП, ВЛ, КЛ)	Перечень потребителей 1-й и 2-й категорий надежности, в отношении которых произошло полное ограничение режима потребления электрической энергии	Перечень потребителей 1-й и 2-й категорий надежности, в отношении которых произошло частичное ограничение режима потребления электрической энергии	в разделение категорий надежности потребителей электрической энергии			в разделение уровней напряжения СТУ потребителей электрической энергии			Смежные сетевые организации и производители электрической энергии	Суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединенных потребителей услуг, по которым произошло прекращение передачи электрической энергии на момент возникновения такого события, кВт	Перечень смежных сетевых организаций, затронутых прекращением передачи электрической энергии	Номер и дата акта расследования технологического нарушения, запис в оперативном журнале	Код организационной причины аварии	Код технической причины повреждения оборудования	Учет в показателях надежности, в т.ч. индикативных показателях надежности (0 - нет, 1 - да)						
												ВСЕГО	1-я категория надежности	2-я категория надежности	3-я категория надежности	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6 - 20 кВ)	НН (0,22 - 1 кВ)											
1	АО "Пензенская обл. ПЭС 110/6 кВ ПДЗ"	ПС	ЗРУ-6 кВ, яч. № 14	6	09/09 10.04.2019 г.	14:52 10.04.2019 г.	П	5,717	КЛ			1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
2	АО "Пензенская обл. ПЭС 110/6 кВ ПДЗ"	ПС	ЗРУ-6 кВ, яч. № 6	6	11.06 11.04.2019 г.	13:06 11.04.2019 г.	П	2	КЛ			1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
ИТОГО по всем прекращением передачи электрической энергии за отчетный период																														
- по ограничению, связанным с проведением ремонтных работ																														
- по аварийным отключениям																														
- по внеплановым отключениям																														
- по непреднамеренным отключениям, указанным при расчете индикативных показателей надежности																														

Главный энергетик _____ А. И. Елескин

