

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 ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ  
Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"**

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи  
электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2020 год

№	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1		7,92	4895
2		14,72	4909
3		11,65	4914
4		0	4910
5		0	4909
6		19,27	4913
7		20,34	4912
8		2,3	4918
9		20,44	4917
10		17,73	4929
11		26,24	4952
12		8,78	4925
<b>Итого:</b>		<b>149,39</b>	

Заместитель Генерального по техническим вопросам - главный инженер

А.В. Николаев

Подпись

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



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

**Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"**

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период <u>2020</u> г. число точек присоединения	4952
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ( $T_{пр}$ )	149,39
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{п}$ )	0,03016

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер

Должность

Ф. И. О.

А.В. Никитин

Подпись



**Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования \***  
**Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"**

(наименование электросетевой организации)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя *	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			2018	2019	2020	2021	2022
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (П <sub>пр</sub> )	Проведение ППР, текущий ремонт оборудования, капитальный ремонт, модернизация оборудования		0,0303	0,0185	0,0303	0,0239	0,2360
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П <sub>тпр</sub> )	Модернизация оборудования		1	1	1	1	1
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П <sub>тсз</sub> )			0,9080	0,8944	0,9600	0,9400	0,9200

\* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

Заместитель генерального директора потехническим вопросам - главный инженер А.В. Никитин

Подпись



\* Информация предоставляется справочно.

## Форма 2.1 — Расчет значения индикатора информативности Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (критерий), характеризующий 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	20,00%	20,00%	100	прямая	2
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг — всего, шт.	5	5	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие — 1, отсутствие — 0), шт.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	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	-	-	-	-	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

1	2	3	4	5	6
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие — 1, отсутствие — 0)	0	0		прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие — 1, отсутствие — 0)	0	0		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 (наличие — 1, отсутствие — 0)	1	1	100	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0		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%	10,00%	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, процентов 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, процентов от общего количества поступивших обращений	0%	0%	100	обратная	2

1	2	3	4	5	6
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер Никитин А.В.  
Должность Ф. И. О.



## Форма 2.2 — Расчет значения индикатора исполнительности Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"

Наименование территориальной сетевой организации

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П×100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) — всего	-	-	-	-	0,5
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0	0	100	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	-
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 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%	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:					





Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи  
Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"  
(наименование территориальной сетевой организации)

№ п/п	Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6	
1.	Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
2.	Степень удовлетворения обращений потребителей услуг 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	0,00%	0,00%	100	обратная	2
2.2.	Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	100	прямая	2
2.3.	Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений	0%	0%	100	обратная	2
2.4.	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирурующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00%	0,00%	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	0,00%	0,00%	100	прямая	2
2.6.	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	1	0	120	прямая	2
3.	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего в том числе по критериям:	-	-	-	-	2
3.1.	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	-	-	-	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	-	-	-	-	-
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:	-	-	-	-	2
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

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер

Пикитин А.В.

\* Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования потребителей, СМЭИ другим способом.



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

Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"  
(наименование территориальной сетевой организации)

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя на:				
		2018	2019	2020	2021	2022
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **						
<b>И<sub>н</sub></b>		<b>2,000</b>	<b>2,000</b>	<b>2,000</b>	<b>2,000</b>	<b>2,000</b>
1.1.		2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
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.		2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
6.2.		2	2	2	2	2
<b>И<sub>с</sub></b>		<b>0,420</b>	<b>0,414</b>	<b>0,435</b>	<b>0,440</b>	<b>0,440</b>
1.1.		1	1	1	1	1
1.2.		0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
2.1.		0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
2.2. а)						
2.2. б)						
2.3.						
3.1.		0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
4.1.						
5.1.						
6.1.						
6.2.						
7.1.						
<b>Р<sub>с</sub></b>		<b>2,000</b>	<b>2,000</b>	<b>2,000</b>	<b>2,000</b>	<b>2,000</b>
1.		2	2	2	2	2
1.1.		2	2	2	2	2
1.2.		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
	Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организацией	0,908	0,8944	0,9600	0,9400	0,9200
* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.						
** Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего Приложения.						

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер



Никитин А.В.

**Форма 3.1 — Отчетные данные для расчета значения показателя  
качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение  
к сети в период  
2020год**

**Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"**

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель 1	Число, шт. 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. ( $N_{заяв\_тпр}$ )	88
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. ( $N^{nc}_{заяв\_тпр}$ )	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ( $\Pi_{заяв\_тпр}$ )	1

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер



**Форма 3.2 — Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, в период \_\_\_\_\_ 2020**

**Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"**

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. ( $N_{сд\_тпр}$ )	56
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

Заместитель генерального директора по техническим вопросам- главный инженер **А.В. Никитин**



### Форма 4.1 — Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

«Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"»

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение 2020г
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_n$ )	1	0,0302
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{тпр}$	2.1	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, $P_{тсо}$	3.2	0,96
Плановое значение показателя $P_n$ , $P_n^{пл}$	4	
Плановое значение показателя $P_{тпр}^{пл}$ , $P_{тпр}$ , $P^{пл}$	4	
Плановое значение показателя $P_{тсо}^{пл}$ , $P^{пл}$	4	
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1 методических указаний	1
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	1
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	1

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер Циклигин А.В



## Форма 4.2 — Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

Общество с ограниченной ответственностью "Дмитровская энергетическая компания"

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 надежности оказываемых услуг, бета		Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: бета=0,25
3. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета1		Для территориальной сетевой организации бета1=0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, бета2		Для территориальной сетевой организации бета2=0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 5.1	1
6. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач}$	пп. 5.1	0
7. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач1}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации 1
8. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{кач2}$	пп. 5.1	Для территориальной сетевой организации 0
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	пп. 5.1	0,96

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер Никитин А. В.

Должность

Ф. И. О.



**Форма 5.1 — Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое  
присоединение к сети, в период  
2020год**

**Общество с ограниченной ответственностью " Дмитровская энергетическая компания"**

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 <sub>заяв</sub> )	88
Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. (N <sub>пд</sub> )	70
Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. (N <sub>нпд</sub> )	0

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер **Ишитин А.В.**



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

**ООО "Дмитровэнерго"**

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

Показатель 1	Значение 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. ( $N_{н\_тпр}$ )	Число, шт.  0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятками шт. ( $N_{очз\_тпр}$ )	Количество, 8,8 (без округления)
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ( $\Pi_{на\_тпр}$ )	1

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер

Никишина А.В.







