**Расчёт фактических показателей надёжности и качества оказываемых услуг.**

# Форма 1.1 - Журналучета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за \_\_2014\_\_\_\_ год

***ОАО «Вишневогорский горно - обогатительный комбинат»***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обосновывающие данные для расчета[\*](#sub_11111) | Продолжительность прекращения, час. | Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | 0 | 19 |
| 2 | 0 | 19 |
| 3 | 0 | 20 |
| 4 | 0 | 19 |
| 5 | 0 | 19 |
| 6 | 0 | 19 |
| 7 | 0 | 19 |
| 8 | 0 | 19 |
| 9 | 0 | 19 |
| 10 | 0 | 19 |
| 11 | 0 | 19 |
| 12 | 0 | 19 |

Главный энергетик

ОАО «Вишневогорский ГОК» В.Н.Шляхтин

# Форма 1.2 – Расчет показателя средней продолжительности

#  прекращений передачи электрической энергии в 2014 году.

***ОАО «Вишневогорский горно - обогатительный комбинат»***

|  |  |
| --- | --- |
| Максимальное за расчетный период **2014 г**. число точек присоединения | **20** |
| Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. () | **0** |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии () | **0** |

#

# Форма 1.4 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования[\*](#sub_4111)(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2015 года)

***ОАО «Вишневогорский горно - обогатительный комбинат»***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Мероприятия, направленные на улучшение показателя[\*\*](#sub_4222) | Описание (обоснование) | Значение показателя, годы: |
| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |  |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии() | Материально-техническое обеспечение выполнения ремонтов оборудования. |  | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения() | Быстрое и результативное исполнение заявок на технологическое присоединение. |  | Х | Х | Х | Х |  |
| Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций() | Совершенствование информативности, сокращение сроков исполнения, обеспечение результативности работы |  | 1,01 | 1,01 | 1,01 | 1,01 |  |

# Форма 5.1 - Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое присоединение к сети, в период 2014 года.

***ОАО «Вишневогорский горно - обогатительный комбинат»***

|  |  |
| --- | --- |
| 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. () | 1 |
| Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. () | 1 |
| Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. () | 0 |

# Форма 6.1 – Расчет значения индикатора информативности за период 2014г.

***ОАО «Вишневогорский горно- обогатительный комбинат»***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Параметр (критерий), характеризующий индикатор | Значение | Ф/П х100,% | 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 | 3 | 2,96 | 101% | 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 | 100% | - | - |
| б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг(наличие - 1, отсутствие - 0), шт. | 0 | 0 | 100% | - | - |
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 0 | 0 | 100% | - | - |
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. | 0 | 0 | 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 | 0,994 | 101% | 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 | 0,994 | 101% | 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) | 0 | 0 | 100% | прямая | 2 |
| 5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию | 0 | 0 | 100% | 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, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100% |  | 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 |
| 7. Итого по индикатору информативности | - | - | - | - | 2,0 |

# Форма 6.2 - Расчетзначения индикатора исполнительности (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

***ОАО «Вишневогорскийгорно- обогатительный комбинат»***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор | Значение | Ф/П х 100,% | Зависимость | Оценочный балл |
| фактическое(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 | - | - | - | - | 2 |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней | 0 | 0 | 100% | обратная | 2 |
| 1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней | 3 | 2,97 | 101% | обратная | 2 |
| 2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего | - | - | - | - | 0,5 |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 2.1. 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 |
| 2.2. 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 | 7 | 7 | 100 | - | - |
| б) для остальных потребителей услуг, дней | 7 | 7 | 100 | - | - |
| 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 | 100% | обратная | 0,5 |
| 3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию | 0 | 0 | 100% | обратная | 0,2 |
| 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 | 0 | 0 | 100% |  | 0,2 |
| 4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию | 0 | 0 | 100% | обратная | 0,2 |
| 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 | 0 | 0 | 100 |  | 0,2 |
| 5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию | 0 | 0 | 100% |  | 0,5 |
| 5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100% | обратная | 0,5 |
| 6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации | - | - | - | - | 0,5 |
| 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 | 0,994 | 101% | прямая | 0,5 |
| 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 | 100% | обратная | 0,5 |
| 7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию | 0 | 0 | 100% | обратная | 0,2 |
| 7.1. 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 |
| 8. Итого по индикатору исполнительности | - | - | - | - | 0,59 |

# Форма 6.3 - Расчетзначения индикатора результативности обратной связи (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

***ОАО «Вишневогорскийгорно- обогатительный комбинат»***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Параметр (показатель), характеризующий индикатор | Значение | Ф/П х 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) | 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 обслуживание, процентов 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 обслуживание, 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](#sub_6322) 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 | - |
| 2.4. 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% | обратная | 2 |
| 2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов 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 | 5 | 4,95 | 99% | обратная | 2 |
| 3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством: | - | - | 0% | прямая | 2 |
| а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 100% | - | - |
| б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 100% | - | - |
| в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг[\*](#sub_63111) | 0 | 0 | 100% | - | - |
| 4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию | 0 | 0 | 100% | 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% |  | 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 результативность обратной связи | - | - | - | - | 2 |

# 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[\*](#sub_64111)(для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

***ОАО «Вишневогорскийгорно- обогатительный комбинат»***

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Значение показателя, годы: |
| Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества[\*\*](#sub_64222) | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | 3 | 3 | 3 | 2,978 |  |
| 1.2. а) | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 1.2. б) | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 1.2. в) | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 1.2. г) | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2.1. | 1 | 1 | 1 | 0,993 |  |
| 2.2. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 3. | 1 | 1 | 1 | 0,993 |  |
| 4. | 1 | 1 | 1 | 0,993 |  |
| 5.1 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 6.1 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 6.2 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 1.2. | 3 | 3 | 3 | 2,978 |  |
| 2.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2.2. а) | 7 | 7 | 7 | 6,948 |  |
| 2.2. б) | 7 | 7 | 7 | 6,948 |  |
| 3.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 4.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 5.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 6.1. | 1 | 1 | 1 | 0,993 |  |
| 6.2. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 7.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 1.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 1.2. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2.2. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2.3. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2.4. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2.5. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2.6. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 3.1. | 5 | 5 | 5 | 4,965 |  |
| 3.2. а) | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 3.2. б) | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 3.2. в) | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 4.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 5.1. | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 5.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации |  |  |  |  |  |

# Форма 7.1 - Показателиуровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации (для случаев установления# плановые значения до 2013 года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | N формулы методических указаний | Значение |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии() | [1](#sub_1001) | 0 |
| Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью,  | [6.1](#sub_610) | - |
| Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации,  | [6.2](#sub_620) | 1,01 |
| Плановое значение показателя ,  | [4](#sub_4), 4.1 | 0 |
| Плановое значение показателя ,  | [4](#sub_4), 4.1 | - |
| Плановое значение показателя ,  | [4](#sub_4), 4.1 | 1 |
| Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг,  | [пп. 7.1](#sub_71)методических указаний | 0 |
| Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг,  (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью) | [пп. 7.1](#sub_71)методических указаний | - |
| Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг,  (для территориальной сетевой организации) | [пп. 7.1](#sub_71)методических указаний | 0 |

# Форма 7.2 - Расчетобобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | N формулы методических указаний | Значение |
| 1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа | 0,65 | Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа = 0,75Для территориальной сетевой организации: альфа = 0,65 |
| 2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета | 0,35 | бета = 1 - альфа |
| 3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг,  | [п. 7.1](#sub_71) | 0 |
| 4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг,  | [п. 7.1](#sub_71) | 0 |
| 5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг,  | [7](#sub_700) | 0 |

Главный энергетик

ОАО «Вишневогорский ГОК» В.Н.Шляхтин

Исполнитель:

Инженер отдела главного энергетика

Панкратова Л.А.

Тел. (351-49) 342-21

Эл.почта: gok74@mail.ru