

«СОГЛАСОВАНО»

**Председатель Комитета по ценам и
тарифам Московской области**

_____ /Н.С. Ушакова/

«__» _____ 2014 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

**Генеральный директор
ЗАО «Тепло РКК «Энергия»**

_____ /Е.В. Сысолятин/

«__» _____ 2014 г.

**РАСЧЕТ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ
Закрытое Акционерное Общество "Тепло РКК "Энергия"**

Королев, 2014

Содержание

Содержание	2
Общие положения	3
Сбор и учёт первичных данных, необходимых для расчета фактического значения показателя уровня надёжности.....	4
Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг	6
Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг	7
Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии	8
Расчет значений индикаторов качества.....	9
Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности	12
Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности.....	15
Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи.....	19
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 <1> (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года).....	22
Расчёт показателя уровня качества оказываемых услуг	24
Определения плановых и фактических значений показателей надежности и качества услуг.....	24
Форма 1.4 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <1> (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года).....	29
Расчет обобщенного показателя уровня надёжности и качества оказываемых услуг (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года).....	30
Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации (для случаев установления плановые значения до 2013 года).....	31
Форма 7.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года).....	32

Расчёт показателей надёжности и качества оказываемых услуг Закрытое Аакционерное Общество "Тепло РКК "Энергия"

Наименование организации: Закрытое Аакционерное Общество "Тепло РКК "Энергия"

Юридический адрес: 141070, Россия, Московская область, г. Королев, ул. Ленина, д. 4а,

Фактический адрес: 141070, Россия, Московская область, г. Королев, ул. Ленина, д. 4а., тел.:
8(495)789-45-70

Ф.И.О. руководителя: генеральный директор Сысолятин Е.В.

E-mail: info@teplorkk.ru

Основание для проведения расчёта:

- постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надёжности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг»

Расчёт выполнен в соответствии:

- приказа Минэнерго России от 14 октября 2013г. № 718 «Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надёжности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций»

Общие положения

Для электросетевых организаций показатели надёжности и качества услуг определяются в отношении оказываемых электросетевыми организациями услуг по передаче электрической энергии, а также осуществляемого технологического присоединения к объектам электросетевого хозяйства соответствующей электросетевой организации энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства электросетевых организаций и иных лиц (далее - оказываемые услуги, потребитель услуг).

Уровень надёжности и качества услуг определяется как обобщенный интегрированный показатель и состоит из показателя уровня надёжности оказываемых услуг и показателя уровня качества оказываемых услуг ТСО.

Показатель уровня надёжности оказываемых услуг ТСО определяется как средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчётный период.

Показатель уровня качества оказываемых услуг определяется для электросетевых

организаций в отношении услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению к объектам электросетевого хозяйства ТСО.

Показатель уровня качества оказываемых услуг является интегрированным показателем и состоит из показателей - индикаторов качества. Индикаторы качества оказываемых потребителям услуг характеризуют степень направленности деятельности ТСО по оказанию услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению ЭПУ потребителей (заявителей) к электрическим сетям на сокращение времени решения возникающих вопросов, оптимизацию затрат потребителей услуг и, в целом, на создание наиболее благоприятных условий их взаимодействия с ТСО.

Индикатор информативности характеризует полноту, достоверность, актуальность и доступность для потребителей услуг информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг, оказываемых ТСО.

Индикатор исполнительности характеризует степень исполнения ТСО в установленные сроки всех ее обязательств по отношению к потребителям услуг, регламентированных соответствующими документами.

Индикатор результативности обратной связи характеризует наличие эффективной обратной связи с потребителями услуг, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг.

Сбор и учёт первичных данных, необходимых для расчета фактического значения показателя уровня надёжности

Производится в форме 1.1. Заполненная по итогам расчётного периода регулирования в пределах _____ долгосрочного _____ периода форма 1.1 является обоснованием расчёта показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии.

В графе 1 указывается наименование программного комплекса, на базе которого реализована база учёта актов расследования технологических нарушений (аварий).

В графе 2 указывается суммарная за отчётный месяц продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии потребителю услуг в результате технологических нарушений на объектах электросетевой организации, имеющих продолжительность свыше времени автоматического восстановления питания (автоматическое повторное включение, автоматический ввод резерва).

Для расчета показателя надёжности под продолжительностью прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителя услуг понимается интервал времени от момента возникновения технологического нарушения (аварии) на объектах электросетевой организации, сопровождаемого полным (частичным) прекращением передачи электрической энергии

потребителю услуг, приведшим к нарушениям энергоснабжения конечных потребителей электрической энергии, до момента устранения технологического нарушения на объектах данной электросетевой организации, но не превышающий интервал времени до момента восстановления энергоснабжения конечных потребителей электрической энергии.

В суммарной продолжительности не учитываются перерывы (нарушения) электроснабжения, произошедшие: в результате технологических нарушений (аварий), отключений, переключений в сетях смежных электросетевых организаций, в сетях организаций, осуществляющих деятельность по производству и (или) передаче электрической энергии (мощности), в сетях потребителей услуг; по инициативе системного оператора; при осуществлении в пределах охранных зон объектов электросетевого хозяйства согласованных электросетевой организацией действий в порядке, предусмотренном Правилами установления охранных зон объектов электросетевого хозяйства и особых условий использования земельных участков, расположенных в границах таких зон, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. № 160; в результате обстоятельств непреодолимой силы, либо сверхрасчетных природно-климатических нагрузок (условий) или вследствие иных обстоятельств, исключающих ответственность электросетевой организации.

В графе 3 указывается общее количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети ТСО, значение фиксируется ежемесячно с учётом изменений количества точек присоединения в соответствующем месяце, в том числе принятых в опытно-промышленную эксплуатацию.

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

за **2013** год.

(наименование электросетевой организации)

Обосновывающие данные для расчета $\leq*$	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети ЗАО «Тепло РКК «Энергия», шт.
1	2	3
Январь	101,75	2505
Февраль	17,4	2448
Март	2,77	2448
Апрель	7,95	2448
Май	6,92	2448
Июнь	31,95	2448
Июль	0,4	2448
Август	4,13	2448
Сентябрь	0,7	2448
Октябрь	0,4	2448
Ноябрь	0,15	2448
Декабрь	16,8	2448

* в том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц

Генеральный директор

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

Сысолятин Е.В.

Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг

Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня надежности оказываемых услуг определяется продолжительностью прекращений передачи электрической энергии.

Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования ($\Pi_{п}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{п} = T_{пр} / N_{тп}, (1)$$

где $T_{пр}$ - фактическая суммарная продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчетный период регулирования, час;

$N_{тп}$ - максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, в том числе принятых в опытно-промышленную эксплуатацию, шт.

Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг смотреть по [форме 1.2](#)

**Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи
электрической энергии**

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

за **2013** год

(наименование электросетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2013г. число точек присоединения	2505
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр)	191,32
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	$P_{II} = \frac{T_{пр}}{N_{пр}} = 0,076$

Генеральный директор

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

_____ Сысолятин Е.В.

Расчет значений индикаторов качества

Значения индикаторов качества определяются на основе оценок их отдельных параметров, определяемых в баллах, в соответствии с пунктами 6.2.9 и 6.2.10 приказа Минэнерго России от 14 октября 2013г. № 718 .

Параметры индикатора информативности:

- а) возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации;
- б) наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации;
- в) наличие в сети Интернет-сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты;
- г) 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;
- д) простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации;
- е) степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации.

Параметры индикатора исполнительности:

- а) 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;
- б) соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями);
- в) отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации;
- г) отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов);
- д) соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии;
- е) наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации;
- ж) соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей).

Параметры индикатора результативности обратной связи:

- а) наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг;
- б) степень удовлетворения обращений потребителей услуг;
- в) оперативность реагирования на обращения потребителей услуг;
- г) индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий;
- д) оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами.

Для оценки каждого параметра (критерия) производится анализ значения величины ($\Phi / \Pi \times 100$), указанной в графе 4 форм 6.1 - 6.3. При этом если плановое и фактическое значения параметра (критерия) равны нулю, то величина ($\Phi / \Pi \times 100$) принимается равной 100%, а если плановое значение равно нулю и фактическое значение параметра (критерия) больше нуля, то величина ($\Phi / \Pi \times 100$) принимается равной 120%.

Оценка каждого параметра (критерия) производится по трехбалльной шкале:

оценка, равная 3 баллам (по пунктам 2, 5 и 6 формы 6.2 - равная 0,75 балла; по пунктам 3, 4 и 7 формы 6.2 равная 0,3 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 6.1 - 6.3 менее 80% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 6.1 - 6.3, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 6.1 - 6.3;

оценка, равная 2 баллам (по пунктам 2, 5 и 6 формы 6.2 равная 0,5 балла; по пунктам 3, 4 и 7 формы 6.2 равная 0,2 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 6.1 - 6.3 приложения N 6 к настоящим методическим указаниям, находящемся в диапазоне от 80 до 120% включительно;

оценка, равная 1 баллу (по пунктам 2, 5 и 6 формы 6.2 приложения N 6 к настоящим методическим указаниям равная 0,25 балла; по пунктам 3, 4 и 7 формы 6.2 равная 0,1 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 6.1 - 6.3 приложения N 6 к настоящим методическим указаниям менее 80% в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 6.1 - 6.3, а также при значении величины графы 4 больше 120% в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 6.1 - 6.3.

Оценочные баллы параметров указываются в графе 6 форм 6.1 - 6.3.

Оценка параметра, характеризующего индикатор качества, рассчитывается как среднее арифметическое значение оценок критериев, характеризующих этот параметр.

Значение каждого индикатора качества (I_n , I_c , P_c) определяется оценкой соответствующего индикатора качества как среднее арифметическое значение по всем оценкам параметров, характеризующих соответствующий индикатор качества.

Расчет значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации осуществляется по формуле (2).

Фактические значения параметров, характеризующих индикаторы качества, порядок расчета оценок и непосредственно оценки параметров за отчетный расчетный период регулирования, указываются территориальной сетевой организацией соответственно в формах 6.1 - 6.3.

Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

(наименование электросетевой организации)

Параметр характеризующий индикатор (критерий),	Значение		Ф / П х 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	0%	0%	100,00%	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	100,00%	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100,00%	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	100,00%	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100,00%	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100,00%	-	-

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	100,00%	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100,00%	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100,00%	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	100,00%	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	100,00%	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	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2

исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений					
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	0,00%	0,00%	100,00%	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	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2

Индикатор информативности (строка 7 графа 6 формы 6.1) определяется по формуле:

$$I_H = \frac{1}{6} \sum_{j=1}^6 O_j^{Ин} = \frac{1}{6} \cdot (2+2+2+2+2+2) = 2$$

Генеральный директор

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

_____ Сысолятин Е.В.

Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

(наименование электросетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П х 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факти- ческое(Ф)	плано- вое (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	4	4	100	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	14	14	100	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	14	14	100	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	100	обратная	0,5

а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	14	14	100	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	14	14	100	обратная	0,5
2.3. 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
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	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, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0%	0%	100	обратная	0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	-	-	-	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), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0%	0%	100	обратная	0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	0,5
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0%	0%	100	обратная	0,5
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	1	100	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, в процентах 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	-	-	-	обратная	0,2

7.1. 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
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,586

Индикатор исполнительности (строка 8 графа 6 формы 6.2) определяется по формуле:

$$I_c = \frac{1}{7} \sum_{j=1}^7 O_j^{Ic} = \frac{1}{7} \cdot (2 + 0,5 + 0,2 + 0,2 + 0,5 + 0,5 + 0,2) = 0,586$$

Генеральный директор

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

_____ Сысолятин Е.В.

Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

(наименование электросетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего 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)	0	0	100,00%	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-		2,17
в том числе, по критериям:					
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%	0,00%	100,00%	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%	0,00%	100,00%	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%	0,00%	100,00%	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%	0,00%	100,00%	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	100,00%	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	3	7	42,86%	прямая	3
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-		2,5
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	2	2	100,00%	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	33,33%	прямая	3
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	1	0,00%		
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	1	0,00%		
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%		
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	100,00%	обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000	0	0	100,00%		

потребителей услуг					
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	100,00%	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	0,00%	100,00%	прямая	2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-		2,1333

Индикатор результативности обратной связи (строка 6 графа 6 формы 6.3) определяется по формуле:

$$P_C = \frac{1}{5} \sum_{j=1}^5 O_j^{Pc} = \frac{1}{5} \cdot (2 + 2,17 + 2,5 + 2 + 2) = 2,133$$

Генеральный директор

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

Сысолятин Е.В.

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 <1> (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

(наименование электросетевой организации)

Показатель	Значение показателя, годы:		
	2013	2014	2015
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <2>			
I_n	2,00	2,00	2,00
1.1.	0	0	0
1.2. а)	0	0	0
1.2. б)	0	0	0
1.2. в)	0	0	0
1.2. г)	0	0	0
2.1.	1	1	1
2.2.	0	0	0
3.	0	0	0
4.	0	0	0
5.1	0	0	0
6.1	0	0	0
6.2	0	0	0
I_c	0,586	0,586	0,586
1.1.	4	4	4
1.2.	14	14	14
2.1.	14	14	14
2.2. а)	14	14	14
2.2. б)	14	14	14
2.3.	0	0	0
3.1.	0,00%	0,00%	0,00%
4.1.	0	0	0
5.1.	0,00%	0,00%	0,00%
6.1.	1	1	1
6.2.	0	0	0
7.1.	0,00%	0,00%	0,00%
P_c	2,00	2,00	2,00
1.	0	0	0
1.1.	0	0	0
1.2.	0	0	0
2.1.	0	0	0
2.2.	0	0	0
2.3.	0	0	0
2.4.	0	0	0
2.5.	0	0	0
2.6.	7	7	7
3.1.	2	2	2
3.2. а)	1	1	1
3.2. б)	1	1	1

3.2. в)	0	0	0
4.1.	0	0	0
5.1.	0	0	0
5.2.	0	0	0
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации	1,037	1,102	1,102

Генеральный директор

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

_____ Сысолятин Е.В.

Расчёт показателя уровня качества оказываемых услуг

Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня качества оказываемых услуг иных электросетевых организаций (территориальных сетевых организаций) (P_{TCO}) определяется на основе индикаторов качества, характеризующих:

а) полноту, актуальность, достоверность и доступность для потребителей услуг информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией (далее - индикатор информативности);

б) степень исполнения территориальной сетевой организацией в установленные сроки всех обязательств по отношению к потребителям услуг в соответствии с нормативными правовыми актами и договорами (далее - индикатор исполнительности);

в) наличие эффективной обратной связи с потребителями услуг, позволяющей в установленные нормативными правовыми актами и договорами сроки рассматривать и принимать решения по обращениям потребителей услуг (далее - индикатор результативности обратной связи).

Значение показателя уровня качества оказываемых услуг ТСО ЗАО "Тепло РКК "Энергия" (P_{TCO}) определяется в баллах по формуле:

$$P_{TCO} = A \times I_H + B \times I_C + B \times P_C, (2)$$

где

I_H , I_C , P_C - значения индикаторов качества (соответственно - информативности, исполнительности, результативности обратной связи).

A , B , B - весовые коэффициенты соответствующих индикаторов качества, для которых установлены следующие значения: $A = 0,1$; $B = 0,7$; $B = 0,2$.

$$P_{TCO} = 0,1 \cdot 2 + 0,7 \cdot 0,586 + 0,2 \cdot 2,133 = 1,037$$

Определения плановых и фактических значений показателей надежности и качества услуг

Плановые значения показателей надежности и качества услуг устанавливаются регулируемыми органами на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования.

Плановые значения показателей надежности и качества услуг определяются для каждой электросетевой организации исходя:

из средних фактических значений показателей уровня надежности и качества оказываемых услуг за предыдущие расчетные периоды в пределах долгосрочного периода регулирования, суммарно не более пяти, по которым имеются отчетные данные на момент установления плановых

значений на следующий долгосрочный период регулирования;

обязательной динамики улучшения фактических значений показателей.

Плановые значения ($\Pi_{ti}^{пл}$) показателей надежности и качества услуг определяются для каждого i -го показателя из числа показателей надежности и качества услуг, определенных по формулам (1), (6.1) для долгосрочного периода регулирования с первым расчетным периодом ранее 2014 года, на каждый расчетный период (t) в пределах долгосрочного периода регулирования по следующей формуле начиная со второго расчетного периода регулирования:

$$\Pi_{t+1,i}^{пл} = \Pi_{t,i}^{пл} \times (1 - p), \quad (3)$$

где $\Pi_{ti}^{пл}$ - устанавливаемое регулирующим органом плановое значение по каждому показателю надежности и качества услуг (i) на расчетный период регулирования (t);

p - темп улучшения показателей надежности и качества услуг, определяемый обязательной динамикой улучшения $\langle 1 \rangle$ фактических значений показателей, равный 0,015 ($p = 0,015$).

 $\langle 1 \rangle$ Не применяется в случае достижения неулучшаемых значений показателей.

Для первого расчетного периода регулирования, на который устанавливаются плановые значения, в долгосрочном периоде регулирования плановые значения приравниваются к среднему значению фактических значений показателей надежности и качества услуг за периоды, предшествующие текущему, но не более 5 расчетных периодов, имеющих на момент установления плановых значений.

В случае отсутствия фактических данных у территориальной сетевой организации для первого расчетного периода регулирования, на который устанавливаются плановые значения в рамках первого долгосрочного периода регулирования, плановое значение соответствующего показателя устанавливается по имеющимся фактическим данным за неполный расчетный период, предшествующий первому расчетному периоду регулирования, с приведением указанных данных до значений за полный период. При установлении плановых значений на последующие расчетные периоды регулирования применяются фактические отчетные данные за полный соответствующий расчетный период.

Для территориальных сетевых организаций по формуле (3) рассчитываются плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания. Плановые значения индикаторов качества обслуживания, а также плановое значение показателя уровня качества обслуживания для территориальных сетевых организаций определяются в соответствии с положениями пункта 3.2 настоящих методических указаний, если плановые значения показателей надежности и качества оказываемых услуг устанавливаются на

долгосрочный период регулирования, начинающийся с 2014 года и позднее, или в соответствии с положениями пункта 6.2 настоящих методических указаний, если плановые значения показателей надежности и качества оказываемых услуг в рамках долгосрочного периода регулирования устанавливались до 2014 года.

Электросетевые организации направляют предложения по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования по форме 1.4 для долгосрочного периода регулирования с первым расчетным периодом ранее 2014 года.

Плановое значение показателя надежности и качества услуг считается достигнутым электросетевой организацией по результатам расчетного периода регулирования, если фактическое значение показателя за соответствующий расчетный период регулирования соответствует плановому значению этого показателя с коэффициентом $1 + K$, где K - коэффициент допустимого отклонения:

$$P_{п}^{пл} \times (1 - K) < P_{п} \leq P_{п}^{пл} \times (1 + K),$$

$$P_{тпр}^{пл} \times (1 - K) < P_{тпр} \leq P_{тпр}^{пл} \times (1 + K),$$

$$P_{тсо}^{пл} \times (1 - K) < P_{тсо} \leq P_{тсо}^{пл} \times (1 + K),$$

где $P_{п}$, $P_{тпр}$, $P_{тсо}$ - фактические значения соответствующих показателей за соответствующий расчетный период регулирования.

Коэффициенты допустимого отклонения на первый долгосрочный период регулирования устанавливаются равными:

для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью для показателя уровня надежности оказания услуг - 25% на первые три расчетных периода регулирования и 20% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования, а для показателя уровня качества оказания услуг - 15%;

для территориальных сетевых организаций, в отношении которых переход к регулированию цен (тарифов) на услуги по передаче электрической энергии в форме долгосрочных тарифов на основе долгосрочных параметров регулирования деятельности осуществлен до 1 июля 2010 года, - 30% на первые три расчетных периода регулирования и 25% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования;

для остальных территориальных сетевых организаций - 35% на первые три расчетных периода регулирования и 30% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования.

В последующие долгосрочные периоды регулирования коэффициенты снижаются, в случае достижения показателей, на 1% в год - до 15% для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и до 25% для территориальных сетевых

организаций.

Плановое значение показателя уровня надежности и (или) качества оказываемых услуг считается достигнутым электросетевой организацией со значительным улучшением, если фактическое значение показателя за соответствующий расчетный период регулирования не превышает плановое значение этого показателя с коэффициентом $1 - K$, где K - коэффициент допустимого отклонения, кроме случаев когда плановое и фактическое значения показателя равны нулю (при таких значениях плановый показатель уровня надежности и (или) качества оказываемых услуг считается достигнутым):

$$P_n \leq P_n^{пл} \times (1 - K),$$

$$P_{тпр} \leq P_{тпр}^{пл} \times (1 - K),$$

$$P_{тсо} \leq P_{тсо}^{пл} \times (1 - K),$$

где P_n , $P_{тпр}$, $P_{тсо}$ - фактические значения соответствующих показателей за соответствующий расчетный период регулирования.

Для ТСО ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

$K=0,35$ (или 35%) на первые три расчетных периода регулирования;

$K=0,3$ (или 30%) на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования.

Оценка достижения планового значения показателя

Плановое значение показателя надежности и качества услуг считается достигнутым электросетевой организацией по результатам расчетного периода регулирования, если фактическое значение показателя за соответствующий расчетный период регулирования соответствует плановому значению этого показателя с коэффициентом $1 + K$, где K - коэффициент допустимого отклонения:

$$P_n^{пл} \times (1 - K) < P_n \leq P_n^{пл} \times (1 + K),$$

$$P_{тпр}^{пл} \times (1 - K) < P_{тпр} \leq P_{тпр}^{пл} \times (1 + K),$$

$$P_{тсо}^{пл} \times (1 - K) < P_{тсо} \leq P_{тсо}^{пл} \times (1 + K),$$

где P_n , $P_{тпр}$, $P_{тсо}$ - фактические значения соответствующих показателей за соответствующий расчетный период регулирования.

Коэффициенты допустимого отклонения на первый долгосрочный период регулирования

устанавливаются равными:

для остальных территориальных сетевых организаций - 35% на первые три расчетных периода регулирования и 30% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования.

Оценка достижения планового значения показателя уровня надёжности ($K_{Над}$) для ТСО ТСО ЗАО "Тепло РКК "Энергия":

если $P_{II} \leq P_{II}^{пл} \times (1 + K)$: $0,076 \leq 0,072 \cdot (1 + 0,35)$, то плановое значение показателя надёжности считается ТСО достигнутым с учетом допустимого отклонения по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения $K_{Над} = 0$;

Оценка достижения планового значения показателя уровня качества оказываемых услуг ($K_{Кач}$) для ТСО ТСО ЗАО "Тепло РКК "Энергия" определяется следующим образом:

если $P_{ТСО} \leq P_{ТСО}^{пл} \times (1 + K)$: $1,037 \leq 1,102 \cdot (1 + 0,35)$, то плановое значение показателя качества ТСО ЗАО "Тепло РКК "Энергия" считается достигнутым с учетом допустимого отклонения по результатам расчетного периода регулирования и оценка достижения $K_{Кач} = 0$

Форма 1.4 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования <1> (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

(наименование электросетевой организации)

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <2>	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:		
			2013	2014	2015
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	1. Замена кабельных линий 6-10кВ на перегруженных участках 2. Замена неизолированных проводов на СИП в сетях 0,4 и 6кВ	1. Замена кабелей с 1960 по 1986 года прокладки на кабели с большим сечением, для уменьшения потерь электроэнергии и снижения аварийности. 2. Повышение надёжности так как исключаются короткие замыкания из-за схлёстывания проводов, случайных перекрытий и т.п.	0,076	0,072	0,070
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения ($P_{тпр}$)	-	-	-	-	-
-Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевыми организациями ($P_{тсо}$)	Увеличить взаимодействие территориальной сетевой организации ТСО с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания.	Проведение опросов потребителей	1,037	1,102	1,102

<1> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования. <2> Информация предоставляется справочно.

Генеральный директор

ЗАО "Тепло РКК "Энергия" _____ Сысолятин Е.В.

Расчет обобщенного показателя уровня надёжности и качества оказываемых услуг (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

Обобщенный показатель уровня надёжности и качества оказываемых услуг ($K_{об}$) рассчитывается на основании сопоставления фактических значений показателей надёжности и качества услуг с их плановыми значениями и учитывает результаты достижения плановых значений показателей с учетом соответствующих коэффициентов значимости для данной электросетевой организации.

Значение обобщенного показателя уровня надёжности и качества оказываемых услуг рассчитывается по формуле:

$$K_{об} = \alpha \times K_{над} + \beta \times K_{кач}, (7.1)$$

где α и β - коэффициенты значимости показателей надёжности и качества оказываемых услуг:

для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: $\alpha = 0,75$ и $\beta = 1 - \alpha$;

для территориальных сетевых организаций: $\alpha = 0,65$; $\beta = 1 - \alpha$.

Если плановое значение $\Pi_{п}$ достигнуто, то $K_{над} = 0$; не достигнуто - $K_{над} = -1$; достигнуто со значительным улучшением - $K_{над} = 1$.

Если плановое значение $\Pi_{нтр}$ для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью или $\Pi_{тсо}$ для территориальных сетевых организаций достигнуто, то для соответствующей электросетевой организации $K_{кач} = 0$; не достигнуто - $K_{кач} = -1$; достигнуто со значительным улучшением - $K_{кач} = 1$.

$$K_{об} = \alpha \times K_{над} + \beta \times K_{кач},$$

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

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)	1	0,0763
Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, $\Pi_{тпр}$	6.1	-
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, $\Pi_{тсо}$	6.2	1,0369
Плановое значение показателя $\Pi_n, \Pi_n^{пл}$	4, 4.1	0,072
Плановое значение показателя $\Pi_{тпртпр}, \Pi^{пл}$	4, 4.1	-
Плановое значение показателя $\Pi_{тсо\тсо}, \Pi^{пл}$	4, 4.1	1,102
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	пп. 7.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 7.1 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (для территориальной сетевой организации)	пп. 7.1 методических указаний	0

Генеральный директор

ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

Сысолятин Е.В.

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

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа	п. 7.1 Методических указаний	0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета	п. 7.1 Методических указаний	0,35
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 7.1 Методических указаний	0
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	п. 7.1 Методических указаний	0
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	7	0

Генеральный директор
 ЗАО "Тепло РКК "Энергия"

_____ Сысолятин Е.В.