

Форма 1.1

Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2016 год

Филиал АО "АЭМ-технологии" "Петрозаводскмаш" в г. Петрозаводск

Наименование электросетевой организации

Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	0	28
2	0	28
3	0	28
4	0	28
5	0	28
6	0	28
7	0	27
8	0	27
9	0	27
10	0	27
11	0	27
12	0	27

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

Филиал АО "АЭМ-технологии" "Петрозаводскмаш" в г. Петрозаводск

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период 2016 г. число точек присоединения	28
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр)	0
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0

Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования
 Филиал АО "АЭМ-технологии" "Петрозаводскмаш" в г. Петрозаводск

Наименование электросетевой организации			
Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:
			2016 г
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)			0
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ($P_{тпр}$)			1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевых организаций ($P_{тсо}$)			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 (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)

Филиал АО "АЭМ-технологии" "Петрозаводскмаш" в г. Петрозаводск

Наименование электросетевой организации

Период регулирования - 2015-2019 гг.

энергии) в отношении которых произошло прекращение передачи электрической энергии, шт.													
кой энергии				Электросетевые организации									
с максимальной мощностью до 150 кВт	с максимальной мощностью от 150 до 670 кВт	с максимальной мощностью свыше 670 кВт	Всего (сумма граф 17-21)	Производители электрической энергии			Всего (сумма граф 25-27)						
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
							Время и дата прекращения передачи электрической энергии (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)	Время и дата устранения технологического нарушения на объектах данной сетевой организации (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)	Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителями услуг (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)	Продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час	Суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединениях потребителей услуг по которым в результате технологического нарушения произошло прекращение передачи электрической энергии на момент возникновения такого события; МВт	Наименование документа первичной информации (акт расследования, журнал отключений и т.п.)	Реквизиты документа первичной информации (акта расследования технологического нарушения (аварии) или иного документа (номер и дата записи в журнале отключений)

Форма 8.3 - Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг территориальной сетевой организацией на основе средней продолжительности нарушения электроснабжения потребителей и средней частоты прерывания электроснабжения потребителей за

2016

год

Филиал АО "АЭМ-технологии" "Петрозаводскмаш" в г. Петрозаводск

Наименование сетевой организации

N п/п	Наименование составляющей показателя	Значение
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода, шт.	14
1.1.	Максимальное количество потребителей электроэнергии, обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками), энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), шт.	14
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	28
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей (Псаидi), час.	0
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей (Псаифi), шт.	0

Расчет значения индикатора информативности

№ п.п.	Исходные данные для расчета	2016 год
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	
1.1	Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг	4,0000
1.1.1	Общее количество структурных подразделений в ТСО, шт.	51,0000
1.2	Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт., в том числе:	
1.2.1	а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	3,0000
1.2.2	б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие 0), шт.	1
1.2.3	в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3,0000
1.2.4	г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	4,0000
2	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:	
2.1	Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1
2.2	Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0
2.3	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0
3	Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	1
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
5	Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	
5.1	Количество обращений в ТСО потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций, шт.	0,0000
5.1.1	Общее количество обращений в ТСО от потребителей услуг, шт.	0,0000
6	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе:	
6.1	Количество обращений потребителей услуг за консультациями в ТСО по вопросам деятельности ТСО, шт.	0,0000
6.1.1	Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт.	0,0000
6.2	Количество жалоб потребителей услуг на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 № 24, шт.	0,0000
6.2.1	Общее количество обращений потребителей услуг в ТСО, шт.	0,0000

Расчет значения индикатора информативности

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	2016 год
		Факт
1	Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего, 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, %	7,8431
1.2	Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт. в том числе:	11,0000
1.2.1	а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	3,0000
1.2.2	б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000
1.2.3	в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3,0000
1.2.4	г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	4,0000
2	Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:	
2.1	Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000
2.2	Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0,0000

2.3	Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0,0000
3	Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000
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)	1,0000
5	Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0,0000
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, %	0,0000
6	Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, 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, %	0,0000
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, %	0,0000
7	Итого по индикатору информативности (Ин)	

Расчет значения индикатора исполнительности

№ п.п.	Исходные данные для расчета	2016 год
1	Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, в том числе:	
1.1	1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	21,0000
1.2	1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг, в том числе:	
1.2.1	а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	30,0000
1.2.2	б) для остальных потребителей услуг, дней	30,0000
1.3	Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, шт.	0,0000
1.3.1	Общее количество заключенных ТСО договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц, шт.	0,0000
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	
2.1	Количество обращений в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, поступающей из сети ТСО, шт.	0,0000
	Общее количество поступивших в ТСО обращений потребителей услуг, шт.	0,0000
3	Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	
3.1	Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1
3.2	Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, шт.	0,0000
3.2.1	Общее количество поступивших обращений в ТСО потребителей услуг, кроме физических лиц, шт.	0,0000
4	Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	
4.1	Количество обращений в ТСО потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), шт.	0,0000
	Общее количество поступивших обращений в ТСО потребителей услуг, шт.	0,0000

Расчет значения индикатора исполнительности

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	2016 год
		Факт
1	Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, 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	21,0000
1.2	Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	
1.2.1	а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	30,0000
1.2.2	б) для остальных потребителей услуг, дней	30,0000
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, %	0,0000
2	Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	0,0000
2.1	Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0,0000
3	Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации в том числе по критериям:	
3.1	Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000
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, %	0,0000
4	Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0,0000
4.1	Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0,0000
5	Итого по индикатору исполнительности (Ис)	

Расчет
значения
индикато
ра
результат
ивности
обратной
связи

№ п.п.	Исходные данные для расчета	2016 год
1	Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1
2	Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	
2.1	Количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт.	0,0000
	Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт.	0,0000
2.2	Количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, по которым приняты меры по результатам рассмотрения, шт.	0,0000
2.2.1	Общее количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт.	
2.3	Количество повторных жалоб от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п.2.2, которые остались неудовлетворенными принятыми мерами по первичным жалобам на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт.	0,0000
2.4	Количество жалоб потребителей услуг на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, шт.	0,0000
2.5	Количество поступивших отзывов и предложений по вопросам деятельности ТСО, шт.	0,0000
2.6	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0,0000
3	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	
3.1	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	1,0000
3.2	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством, в том числе:	
3.2.1	а) Письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000
3.2.2	б) Электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0140
3.2.3	в)* Системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000
4	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	
4.1	Количество правомерных жалоб, поступивших за прошедший расчетный период регулирования в ТСО от потребителей электроэнергии льготных категорий по передаче электроэнергии с указанием на ненадлежащее качество оказываемых услуг, выразившееся в несоблюдении требований действующего законодательства или неисполнения обязанностей по договору, шт.	0,0000
4.1.1	Общее количество потребителей электрической энергии ТСО, в 1000 шт.	0,0140
4.1.2		0,0000
4.1.3	Количество правомерных жалоб по технологическому присоединению, поступивших в ТСО за прошедший расчетный период регулирования от заявителей льготных категорий по технологическому присоединению, шт.	0,0000
4.1.4	Общее количество заявителей, направивших заявку на технологическое присоединение в ТСО, за прошедший расчетный период регулирования, в 1000 шт.	0,0000
4.1.5		0,0000
5	Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	
5.1	Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0,0000
5.2	Количество потребителей услуг, получивших возмещение убытков в расчетном периоде регулирования, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, шт.	0,0000
5.2.1	Общее количество потребителей, в пользу которых в расчетном периоде регулирования были вынесены судебные решения о возмещении убытков или возмещение убытков было произведено во внесудебном порядке, шт.	0,0000

Расчет
значения
индикато
ра
результат
ивности
обратной
связи

№ п.п.	Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	2016 год
		Факт
1	Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1,0000
2	Степень удовлетворения обращений потребителей услуг 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, %	0,0000
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, %	0,0000
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	0,0000
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, %	0,0000
2.5	Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0,0000
2.6	Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0,0000
3	Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего, в том числе по критериям:	
3.1	Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	1,0000
3.2	Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	
3.2.1	а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000
3.2.2	б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0140
3.2.3	в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000
4	Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0,0000
4.1	Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0,0000
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	0,0000
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, %	0,0000
6	Итого по индикатору результативности обратной связи (Pc)	

* Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования