



**Отчет по фактическим и плановым значениям  
показателей качества и надежности**

**ООО "КЭК", филиал в МО**

(Наименование электросетевой организации)

| Наименование показателя  | Фактическое значение показателя за отчетный год | Значение показателя на: |        |        |
|--|---|-------------------------|--------|--------|
|  |   | (год)                   | (год)  | (год)  |
|  |   | 2017                    | 2018   | 2019   |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_n$ )                        | 0,0477  | 0,0477                  | 0,0427 | 0,0377 |
| Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ( $\Pi_{тпр}$ )                          | 1   | 1                       | 1      | 1      |
| Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями ( $\Pi_{тсо}$ ) | 0,8975  | 0,8975                  | 0,8975 | 0,8975 |

директор филиала

Дмитриев Д.Ю.

(Должность)

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП

### 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

ООО "КЭК", филиал в МО

Наименование электросетевой организации

| N п/п | Наименование составляющей показателя  | Метод определения |
|-------|---|-------------------|
| 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. | 130               |
| 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.                           | 130               |
| 2     | Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.   | 67                |
| 3     | Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей ( $\Pi_{saidi}$ час.  | 0,0477            |
| 4     | Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей ( $\Pi_{saifi}$ , шт.  | 0,0231            |

директор филиала

Дмитриев Д.Ю.

Должность

Ф.И.О.

Подпись

МП

**Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества  
рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период  
2016 г.**

**ООО "КЭК", филиал в МО**

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

| N пп | Наименование  | Число, шт. |
|------|---|------------|
| 1    | 2   | 3          |
| 1    | Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт.<br>$N_{заяв\_тпр}$   | 12         |
| 2    | Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установлений его направления, шт. ( )<br>$N_{заяв\_тпр}^{нес}$ | 0          |
| 3    | Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ( $\Pi_{заяв\_тпр}$ )   | 1          |

директор филиала

Дмитриев Д.Ю.

(Должность)

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП

**Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества  
исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения  
заявителей к сети, в период 2016 г.  
ООО "КЭК", филиал в МО**

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

| N пп | Наименование  | Число, шт. |
|------|---|------------|
| 1    | 2   | 3          |
| 1    | Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт.<br>$N_{сд\_тпр}$  | 12         |
| 2    | Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт.<br>$N_{сд\_тпр}^{нс}$ | 0          |
| 3    | Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ( $P_{нс\_тпр}$ )  | 1          |

директор филиала ООО "КЭК" в МО

Дмитриев Д.Ю.

(Должность)

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП

**Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2016 г.**

**ООО "КЭК", филиал в МО**

Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)

| N пп | Наименование  | Значение  |
|------|---|---|
| 1    | 2   | 3   |
| 1    | Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. ( $N_{к\_тпр}$ ) | Число, шт.<br>0                                     |
| 2    | Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. ( $\Pi_{оч\_тпр}$ )   | количество, десятки шт. (без округления)<br><br>1,2 |
| 3    | Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ( $\Pi_{нпа\_тпр}$ )   | 1   |

директор филиала ООО "КЭК" в МО

Дмитриев Д.Ю.

(Должность)

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП

**Форма 1.1 - Журнал учёта текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации ООО "КЭК" за 2016 год**

| N  | Обосновывающие данные для расчёта*                 | Продолжительность прекращения, час | Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт. |
|----|--|------------------------------------|--|
| 1  | 2  | 3                                  | 4  |
| 1  |  | 0                                  | 120  |
| 2  |  | 0                                  | 120  |
| 3  | журнал отключений, запись №1 в 19.30 от 2016.04.04 | 2                                  | 120  |
| 4  |  | 0                                  | 120  |
| 5  |  | 0                                  | 120  |
| 6  |  | 0                                  | 125  |
| 7  |  | 0                                  | 126  |
| 8  |  | 0                                  | 129  |
| 9  | журнал отключений, запись №2 в 15.30 от 2016.09.14 | 1,2                                | 129  |
| 10 | журнал отключений, запись №3 в 10.30 от 2016.10.26 | 3                                  | 129  |
| 11 |  | 0                                  | 129  |
| 12 |  | 0                                  | 130  |

директор филиала ООО "КЭК" в МО  
(Должность)

Дмитриев Д.Ю.  
(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП

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

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

ООО "КЭК", филиал в МО

(Наименование электросетевой организации)

|   |        |
|---|--------|
| Максимальное за расчетный период <u>2016</u> г. число точек присоединения             | 67     |
| Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час (Т_пр)    | 6,20   |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П_п) | 0,0925 |

директор филиала ООО "КЭК" в МО

(Должность)

Дмитриев Д.Ю.

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП



**Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности**

ООО "КЭК", филиал в МО

Наименование территориальной сетевой организации

| Параметр (критерий), характеризующий индикатор  | Значение        |              | Ф / П x 100,<br>% | 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  | 1               | 1            | 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.   | -               | -            | 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.   | 0               | 0            | 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               | 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               | 1            | 100               | прямая      | 2              |
| 2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)   | 0               | 0            | 100               | прямая      | 2              |
| 2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)   | 0               | 0            | 100               | прямая      | 2              |
| 3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)  | 1               | 1            | 100               | прямая      | 2              |
| 4. Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами (проведение - 1, отсутствие - 0)                                  | 1               | 1            | 100               | прямая      | 2              |
| 5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию   | 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               | 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              |
| 7. Итого по индикатору информативности  | -               | -            | -                 | -           | 2              |

директор филиала ООО "КЭК" в МО      Дмитриев Д.Ю.

(Должность)

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП

**Форма 6.2 - Расчет значения индикатора исполнительности**

ООО "КЭК", филиал в МО

Наименование территориальной сетевой организации

| Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор  | Значение        |              | Ф / П x 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  | 10              | 10           | 100            | обратная    | 2              |
| 1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней   | 10              | 10           | 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  | 10              | 10           | 100            | обратная    | 0,5            |
| 2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:   |                 |              |                |             |                |
| а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней  | 30              | 30           | 100            | -           | -              |
| б) для остальных потребителей услуг, дней  | 30              | 30           | 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            |             | 0,5            |
| 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 | 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, 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 |          |       |
| 8. Итого по индикатору исполнительности   | - | - | -   | -        | 0,585 |

директор филиала ООО "КЭК" в МО Дмитриев Д.Ю.

(Должность)

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП

**Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи**

**ООО "КЭК", филиал в МО**

Наименование территориальной сетевой организации

| 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)  | 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 обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений  | 0               | 0            | 100      | обратная    | 2              |
| 2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений   | 0               | 0            | 100      | прямая      | 2              |
| 2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений | 0               | 0            | 100      | обратная    | -              |
| 2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений                             | 0               | 0            | 100      | обратная    | 2              |
| 2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений  | 0               | 0            | 100      | прямая      | 2              |
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.   | 0               | 0            | 100      | прямая      | 2              |
| 3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,  | -               | -            | -        | -           | 2              |
| в том числе, по критериям:  |                 |              |          |             |                |
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней  | 0,00            | 0,00         | 100      | обратная    | 2              |

|  |   |   |     |          |   |
|--|---|---|-----|----------|---|
| 3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:   | - | - | 100 | 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   | 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. % | 0 | 0 | 100 | прямая   | 2 |
| 6. Итого по индикатору результативность обратной связи   | - | - | -   | -        | 2 |

директор филиала ООО "КЭК" в МО

Дмитриев Д.Ю.

(Должность)

(Ф.И.О.)

(Подпись)

МП