



**Акционерное общество
«Рязанская областная
электросетевая компания»
(АО «РОЭК»)**

Юридический и почтовый адрес:
ул.Право-Лыбедская, д.27, лит А2, г.Рязань, 390000
Тел./факс (4912) 40-51-00
E-mail: seti@roek.ryazan.ru

Исх. от 26.02.2020 № 258

На № _____ от _____

О предоставлении информации.

**Исполняющему обязанности
начальника главного управления
«Региональная энергетическая
комиссия»**

Рязанской области

Оськину Ю.Н.

Уважаемый Юрий Николаевич!

Направляем в Ваш адрес информацию о фактических значениях показателей надёжности и качества оказываемых услуг за 2019 год.

Приложения:

1. Форма 1.1 — 1 лист,
2. Форма 1.2 — 1 лист,
3. Форма 1.3 — 1 лист,
4. Форма 1.9 — 1 лист,
5. Форма 2.1 — 1 лист,
6. Форма 2.2 — 1 лист,
7. Форма 2.3 — 2 листа,
8. Форма 3.1 — 1 лист,
9. Форма 3.2 — 1 лист,
10. Форма 3.3 — 1 лист,
11. Форма 4.1 — 1 лист,
12. Форма 4.2 — 1 лист,
13. Форма 6.1 — 2 листа,
14. Форма 6.2 — 2 листа,
15. Форма 6.3 — 1 лист,
16. Форма 7.1 — 1 лист,

- 17. Форма 7.2 — 1 лист,
- 18. Форма 8.1 — 34 листа,
- 19. Форма 8.1.1 — 69 листов,
- 20. Форма 8.3 — 1 лист.

Заместитель генерального директора —
Главный инженер



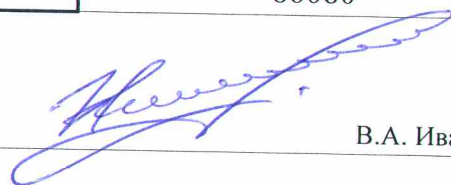
В.А. Иванюк

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

АО "РОЭК" за 2019 год

№	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	январь	92,83	86033
2	февраль	171,66	86136
3	март	163,72	86073
4	апрель	167,56	85881
5	май	229,53	86072
6	июнь	129,77	86166
7	июль	182,35	86258
8	август	207,35	85882
9	сентябрь	161,64	85964
10	октябрь	180,08	85678
11	ноябрь	229,41	85866
12	декабрь	242,99	86080

Заместитель генерального директора — Главный инженер

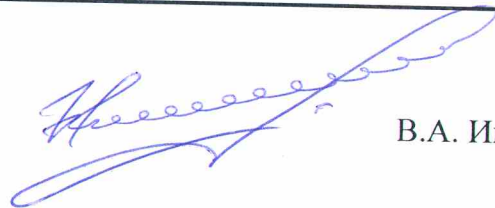


В.А. Иванюк

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности
прекращений передачи электрической энергии
АО "РОЭК"

Максимальное за расчетный период 2018 г. число точек присоединения	86258
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	2158,9
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)	0,0250

Заместитель генерального директора —
Главный инженер



В.А. Иванюк

Форма 1.3 — Предложения АО «РОЭК» по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

Показатель	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:					
			2019	2020	2021	2022	2023	2024
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Π_n)	Замена старого оборудования на новое, замена не изолированного провода на изолированный марки СИП	Замена силовых трансформаторов ТМ на трансформаторы ТМГ, замена масляных выключателей на вакуумные, введение инновационных технологий.	0,0250	0,0247	0,0243	0,0239	0,0236	0,0232
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения ($\Pi_{пр}$)			1	1	1	1	1	1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальных сетевых организаций ($\Pi_{тсз}$)			0,6975	0,6975	0,6975	0,6975	0,6975	0,6975

Заместитель генерального директора — Главный инженер

В.А. Иванов

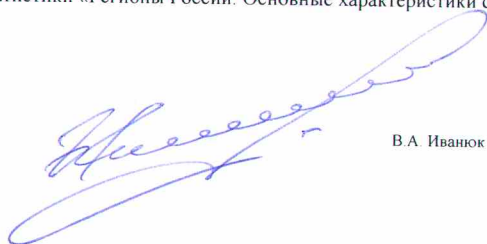
Форма 1.9. Данные об экономических и технических характеристиках и (или) условиях деятельности территориальных сетевых организаций

АО «Рязанская областная электросетевая компания», Рязанская область
Наименование сетевой организации, субъект Российской Федерации

№ п/п	Характеристики и (или) условия деятельности сетевой организации	Значение характеристики	Наименование и реквизиты подтверждающих документов (в том числе внутренних документов сетевой организации)
1	Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП), км	3235,18	Договора аренды имущества заключенные с муниципальными образованиями Рязанской области; свидетельство на право собственности имущества
1.1	Протяженность кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении, км	461,71	Договора аренды имущества заключенные с муниципальными образованиями Рязанской области; свидетельство на право собственности имущества
2	Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), %	14,27	
3	Максимальной за год число точек поставки, шт.	86258	Договор купли-продажи электрической энергии в целях компенсации потерь в электрических сетях с ПАО «РЭСК» № 10111 от 01.01.2014
4	Число разъединителей и выключателей, шт.	4456	Договора аренды имущества заключенные с муниципальными образованиями Рязанской области; свидетельство на право собственности имущества
5	Средняя летняя температура, °С	23,5	
6	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaidi	8	-
7	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaiifi	3	-

<1> Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП) – протяженность линий электропередачи территориальной сетевой организации в одноцепном выражении (при определении протяженности воздушных и кабельных линий электропередачи низкого напряжения учитываются только трехфазные участки линий), км;
 <1.1> Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), % – доля кабельных линий электропередачи территориальной сетевой организации, рассчитываемая как отношение протяженности кабельных линий в одноцепном выражении к протяженности ЛЭП, %;
 <4> Число разъединителей и выключателей – совокупное число разъединителей и выключателей территориальной сетевой организации, шт.;
 <5> Средняя летняя температура – в соответствии с данными по средней температуре июля на последнюю имеющуюся дату согласно Сборнику Федеральной службы государственной статистики «Регионы России. Основные характеристики субъектов Российской Федерации».

Заместитель генерального директора — Главный инженер

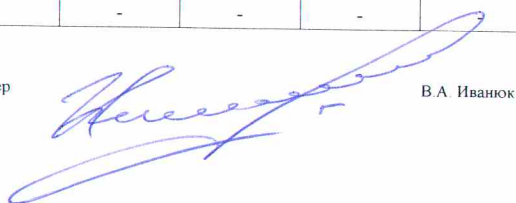


В.А. Иванов

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности
АО "РЭК"

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оце-ночный балл
	факти- ческое (Ф)	пла-новое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами ТСО - всего,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	3,03	3,03	100	прямая	2
1.2. Количество утвержденных ТСО в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	-	-	-	-	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	2	2	100	прямая	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	прямая	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	24	24	100	прямая	2
г) утвержденные ТСО в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	3	3	100	прямая	2
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам ТСО	-	-	-	-	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 ТСО 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 ТСО, по критерию	-	-	-	-	2
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций, % от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности ТСО - всего,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности ТСО, % от общего количества поступивших обращений	38,5	0	120	обратная	2
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с нормативными правовыми актами, % от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-		2,00

Заместитель генерального директора — Главный инженер


В.А. Иванюк

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности
АО "РОЭК"

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	Фактическое (Ф)	плановое (П)			
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего,	2	3	4	5	6
в том числе по критериям:	-	-	-	-	0,500
1.1. Среднее время, затраченное ТСО на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	Нет прямых договоров на передачу с потребителями	0	120	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки постав-ки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	45	45	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	45	45	100	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	45	45	100	обратная	0,5
1.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, % от общего количества заключенных ТСО договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	Нет прямых договоров на пере-дачу соотв. нет отказа	0	120	обратная	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов РФ по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	0,5
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, % от общего количества поступивших обращений	22,5	0	120	обратная	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5
в том числе по критериям:					
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	1	100	прямая	0,5
3.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, % от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	100	обратная	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	обратная	0,2
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,425

Заместитель генерального директора — Главный инженер

 В.А. Иванов

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи
АО "РЭК"

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения ТСО 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	-	-	-	-	1,833333333
в том числе по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, % от общего количества поступивших обращений	22,5	100	22,5	обратная	1
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	12	12	100	прямая	2
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий 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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	14	14	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	-	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	2
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг*	0	0	100	-	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении ТСО обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					

5.1. Средняя продолжительность времени на принятие ТСО мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	60	60	100	обратная	2
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО 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 результативности обратной связи	-	-	-	-	1,966666667

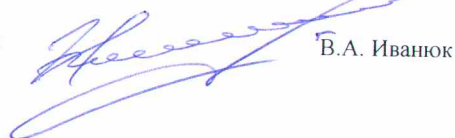
Заместитель генерального директора — Главный инженер

В.А. Иванюк

Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества
рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети в период 2019г.
АО "РОЭК"

Показатель	Число, шт.
1	2
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. ($N_{\text{заяв_тпр}}$)	1193
Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. ($N_{\text{нс заяв_тпр}}$)	0
Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети ($P_{\text{заяв_тпр}}$)	1,000

Заместитель генерального директора — Главный инженер


В.А. Иванюк

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества
исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения
заявителей к сети, в период 2019 г.

АО "РОЭК"

Показатель	Число, шт.
1	2
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. ($N_{\text{сд_тпр}}$)	1029
Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. ($N_{\text{нс_сд_тпр}}$)	0
Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети ($\Pi_{\text{нс_тпр}}$)	1,000

Заместитель генерального директора — Главный инженер



В.А. Иванюк

Форма 3.3 - Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации, в период 2019 г.

АО "РЭК"

Наименование	Значение
1	2
Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. ($N_{н_тпр}$)	0
Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в десятках шт. ($\Pi_{очз_тпр}$)	119,3
Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации ($\Pi_{нпа_тпр}$)	1,000

Число, шт.

Количество, десятки шт. (без округления)

Заместитель генерального директора — Главный инженер

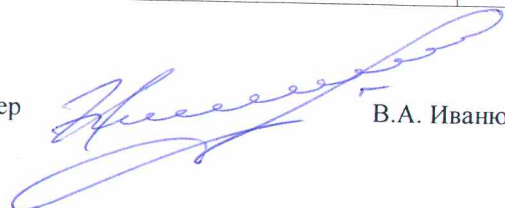
В.А. Иванюк



Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг
электросетевой организации
АО "РОЭК"

Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_n)	(1)	0,0250
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, $P_{тпр}$	(2.1)	1,00
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО ($P_{тсо}$)	(3.2)	0,6942
Плановое значение показателя P_n , $P_n^{пл}$	(4), (4.1)	0,0250
Плановое значение показателя $P_{тпр}$, $P_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	1,00
Плановое значение показателя $P_{тсо}$, $P_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	0,6975
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 5.1 Методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 5.1 Методических указаний	x
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач1}$ (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач2}$ (территориальной сетевой организации)	п. 5.1 Методических указаний	

Заместитель генерального директора — Главный инженер


В.А. Иванюк

Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг АО "РЭЖ" за 2019 год

Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, α	-	0,65
2. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β		x
3. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β_1		0,25
4. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β_2		0,1
5. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	п. 5.1	1
6. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$	п. 5.1	x
7. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач1}}$	п. 5.1	1
8. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач2}}$	п. 5.1	1
9. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{\text{об}}$	п. 5.1	1,00

Заместитель генерального директора — Главный инженер

В.А. Иванов

Форма 6.1 - Расчет значения индикатора информативности за 2019 год (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2018 года)

АО "РОЭК"

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего,	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	1	0	120	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.	-	-	-	-	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	прямая	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	прямая	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	4	4	100	прямая	2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	2	2	100	прямая	2
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	-	-	-	-	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

Заместитель генерального директора — Главный инженер



В.А. Иванюк

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

АО "РОЭК"

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факти- ческое (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	-	-	-	-	1,5
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	6	5	120	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	53	122	43,44262295	обратная	1
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	Нет прямых договоров на передачу с потребителями		120	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	45	45	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	45	45	100	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	45	45	100	обратная	0,5
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	Нет прямых договоров на передачу соотв. нет отказа		120	обратная	0,5
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	0,2
в том числе по критериям:					
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	обратная	0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	-	-	-	-	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	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, 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)	0	0	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	-	-	-	-	0,2
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	обратная	0,2
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,514

Заместитель генерального директора — Главный инженер

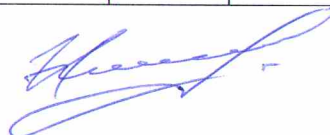


В. А. Иванюк

Форма 6.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2014 года)
АО "РОЭК"

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	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, процентов от общего количества поступивших обращений	22,5	100	22,5	обратная	1
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений	12	12	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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	14	14	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг*	0	0	100	прямая	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	-	-	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	обратная	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	60	60	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 результативности обратной связи	-	-	-	-	2

Заместитель генерального директора — Главный инженер



В.А. Иванюк

Форма 7.1 - Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг АО "РЭСК" (для случаев установления плановые значения до 2014 года)

Показатель	N формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_n)	1	0,0250
Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, $\Pi_{тр}$	<u>6.1</u>	1,00
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, $\Pi_{то}$	<u>6.2</u>	0,6942
Плановое значение показателя, Π_n , $\Pi_{то}$	<u>4.4.1</u>	0,0250
Плановое значение показателя, $\Pi_{тр}$, $\Pi_{то}$	<u>4.4.1</u>	1,00
Плановое значение показателя, $\Pi_{то}$, $\Pi_{тр}$	4.4.1	0,6975
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п. 7.1 Методических у	1
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п. 7.1 Методических у	х
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (для территориальной сетевой организации)	п. 7.1 Методических у	1

Заместитель генерального директора — Главный инженер

В.А. Иванов

Форма 7.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг (для долгосрочных периодов регулирования, начавшихся до 2016 года)

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, α		0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, β		0,35
3. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	<u>п. 7.1</u>	1
4. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$	<u>п. 7.1</u>	1
5. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{\text{об}}$	<u>7</u>	1

Заместитель генерального директора — Главный инженер

В.А. Иванов

Форма 8.3 - Расчет

Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций и организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, чей долгосрочный период регулирования начался после 2018 года

АО "РОЭК"

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки сетевой организации, шт., в том числе в разбивке по уровням напряжения:	86258
1.1	ВН (110 кВ и выше), шт.	0
1.2	СН-1 (35 кВ), шт.	3
1.3	СН-2 (6 - 20 кВ), шт.	1274
1.4	НН (до 1 кВ), шт.	84981
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (Psaidd), час.	1,210565
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (Psaifi), шт.	0,373554
4	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии при проведении ремонтных работ (Psaidd), час.	0,901147
5	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии при проведении ремонтных работ (Psaifi), шт.	0,340409

Заместитель генерального директора — Главный инженер

 В.А. Иванюк