

(Наименование ТСО)

I - Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг

Показатель	Ед.изм.	Значение	
		плановое	фактическое
1	2	3	4
Суммарная продолжительность прекращений передачи электроэнергии	час	87	49
Максимальное за расчетный период число точек присоединения	шт	53 000	55 248
Показатель надежности услуг	-	0,0016	0,0009

II - Расчет показателя качества ФСК

Показатель	Ед.изм.	Значение	
		плановое	фактическое
1	2	3	4
Число заявок на ТП, поданных потребителем в соответствии с законодательством	шт	2	3
Число направленных договоров	шт	0	0
Число договоров, направленных с нарушением срока	шт	0	0
Показатель качества услуг ФСК	-	0,00	0,00

III - Расчет показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО

Показатель	Ед.изм.	Значение		Отклонение факта от плана	Зависимость	Оценка при планировании	Оценка по факту
		плановое	фактическое				
1	2	3	4	5	6	7	8
Индикатор информативности							
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации	-	-	-	-	-	2,00	2,00
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	%	10,00%	10,00%	100%	прямая	2,00	2,00
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг	шт	8,00	8,00	100%	прямая	2,00	2,00
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг	шт	1,00	1,00	-	-	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие -1, отсутствие - 0)	шт (1/0)	1,00	1,00	-	-	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг	шт	4,00	4,00	-	-	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг	шт	2,00	2,00	-	-	-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	-	-	-	-	-	2,00	2,00
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону	(1/0)	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
2.3. Наличие системы информирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00
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	(1/0)	1,00	1,00	100%	прямая	2,00	2,00

5. Простота и доступность схемы обслуживания потребителей услуг действии должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	%	0,00%	0,00%	100%	2,00	2,00
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обслуживания действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	-	-	-
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,	-	-	-	-	2,00	2,00
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	100%	2,00	2,00
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	%	0,00%	0,00%	100%	2,00	2,00
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	2,0000	2,0000
Индикатор исполнения информативности						
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями)	-	-	-	-	0,50	0,50
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю)	дней	0,00	0,00	100%	0,50	0,50
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	-	0,50	0,50
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства	дней	0,00	0,00	100%	0,50	0,50
б) для остальных потребителей услуг	дней	0,00	0,00	100%	0,50	0,50
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	%	0,00%	0,00%	100%	0,50	0,50
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	0,00%	0,00%	100%	0,50	0,50
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	-	-	-
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,50	0,50
3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры, согласования с потребителями услуг графиков вывода электрооборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	(1/0)	1,00	1,00	100%	0,50	0,50
3.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электрооборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	%	0,00%	0,00%	100%	0,50	0,50
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	%	0,00%	0,00%	100%	0,20	0,20
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	-	-	-
5. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,4250	0,4250
Индикатор результативности обратной связи						
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг	(1/0)	0,00	0,00	100%	2,00	2,00
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2,00	2,00
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	%	0,00%	0,00%	100%	2,00	2,00
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	%	0,00%	0,00%	100%	2,00	2,00

	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	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,00	2,00
	2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступающих в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	100%	обратная	2,00	2,00
	2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	100%	прямая	2,00	2,00
	2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг	шт	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
	3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	-	2,00	2,00
	3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг	дней	0,00	0,00	100%	обратная	2,00	2,00
	3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	%	-	-	-	2,00	2,00
	а) письменных опросов	шт/ 1000 потр	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
	б) электронной связи через сеть Интернет	шт/ 1000 потр	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
	в) системы автоматизированная	шт/ 1000 потр	0,00	0,00	100%	прямая	2,00	2,00
	4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	шт/ 1000 потр	0,00	0,00	100%	обратная	2,00	2,00
	4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	шт/ 1000 потр	0,00	0,00	-	-	-	-
	5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении нормативными правовыми актами и договорами	-	-	-	-	-	2,00	2,00
	5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков	мес.	0,00	0,00	100%	обратная	2,00	2,00
	5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязанностей, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, возмещение было произведено во внесудебном порядке	%	0,00%	0,00%	100%	прямая	2,00	2,00
	Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	-	2,0000	2,0000
	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг ТСО						0,8975	0,8975

форма 8-1 Журнал учета данных первичной информации по аварийным электрическим передач электрической энергии, произведенным на объектах МП "ХМ" "ХС"

[illegible]

Форма 8.3. Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций и организаций по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, чей долгосрочный период регулирования начался после 2018 года

Муниципальное предприятие "Ханты-Мансийские городские электрические сети"
муниципального образования город Ханты-Мансийск

Наименование сетевой организации

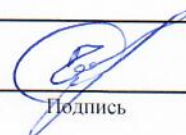
№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки сетевой организации, шт., в том числе в разбивке по уровням напряжения:	В соответствии с заключенными договорами по передаче электрической энергии 55248
1.1	ВН (110 кВ и выше), шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электрической энергии 52
1.2	СН-1 (35 кВ), шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электрической энергии
1.3	СН-2 (6 - 20 кВ), шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электрической энергии 719
1.4	НН (до 1 кВ), шт.	В соответствии с заключенными договорами по передаче электрической энергии 54477
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (Π_{saifi}), час.	сумма произведений по столбцу 9 и столбцу 13 Формы 8.1, деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $((\sum \text{столбец } 9 * \text{столбец } 13) / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ При этом учитываются только те события, по которым значения в столбце 8 равны "В", а в столбце 27 равны 1 0
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (Π_{saifi}), шт.	сумма по столбцу 13 Формы 8.1 и деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $(\sum \text{столбец } 13 \text{ Формы } 8.1 / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ При этом учитываются только те события, по которым значения в столбце 8 равны "В", а в столбце 27 равны 1 0
4	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии при проведении ремонтных работ (Π_{saifi}), час.	сумма произведений по столбцу 9 и столбцу 13 Формы 8.1, деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $((\sum \text{столбец } 9 * \text{столбец } 13) / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ При этом учитываются только те события, по которым значения в столбце 8 равны "П" 0
5	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии при проведении ремонтных работ (Π_{saifi}), шт.	сумма по столбцу 13 Формы 8.1 и деленная на значение пункта 1 Формы 8.3 $(\sum \text{столбец } 13 \text{ Формы } 8.1 / \text{пункт } 1 \text{ Формы } 8.3)$ При этом учитываются только те события, по которым значения в столбце 8 равны "П" 0

Носатник ОРС

Должность

С.А. Тодюкович

Ф.И.О.



Подпись