

Методические указания по расчету уровня надежности и качества оказываемых услуг для ТСО

НВВ на i -й год долгосрочного периода регулирования

$$\text{НВВ}_i^{\text{СОД}} = \text{ПР}_{i-1} \cdot I_i \cdot \left(1 + K_{\text{эл}} \cdot \frac{y_{e_i} - y_{e_{i-1}}}{y_{e_i}} \right) \cdot (1 - X_i) + \text{НР}_i + B_i + \text{НВВ}_{i-2}^{\text{СОД}} \cdot \text{КНК}$$

КНК - коэффициент корректировки НВВ с учетом надежности и качества оказываемых услуг

$$\text{КНК} = K_{\text{об}} \cdot \text{П}_{\text{кор}}$$

$K_{\text{об}}$ - обобщенный показатель надежности и качества оказываемых услуг (Приказ Министерства Энергетики РФ от 29.06.2010 г. №296)

$\text{П}_{\text{кор}}$ - максимальный процент корректировки (Приказ ФСТ от 26.10.2010 г. №254-э/1)

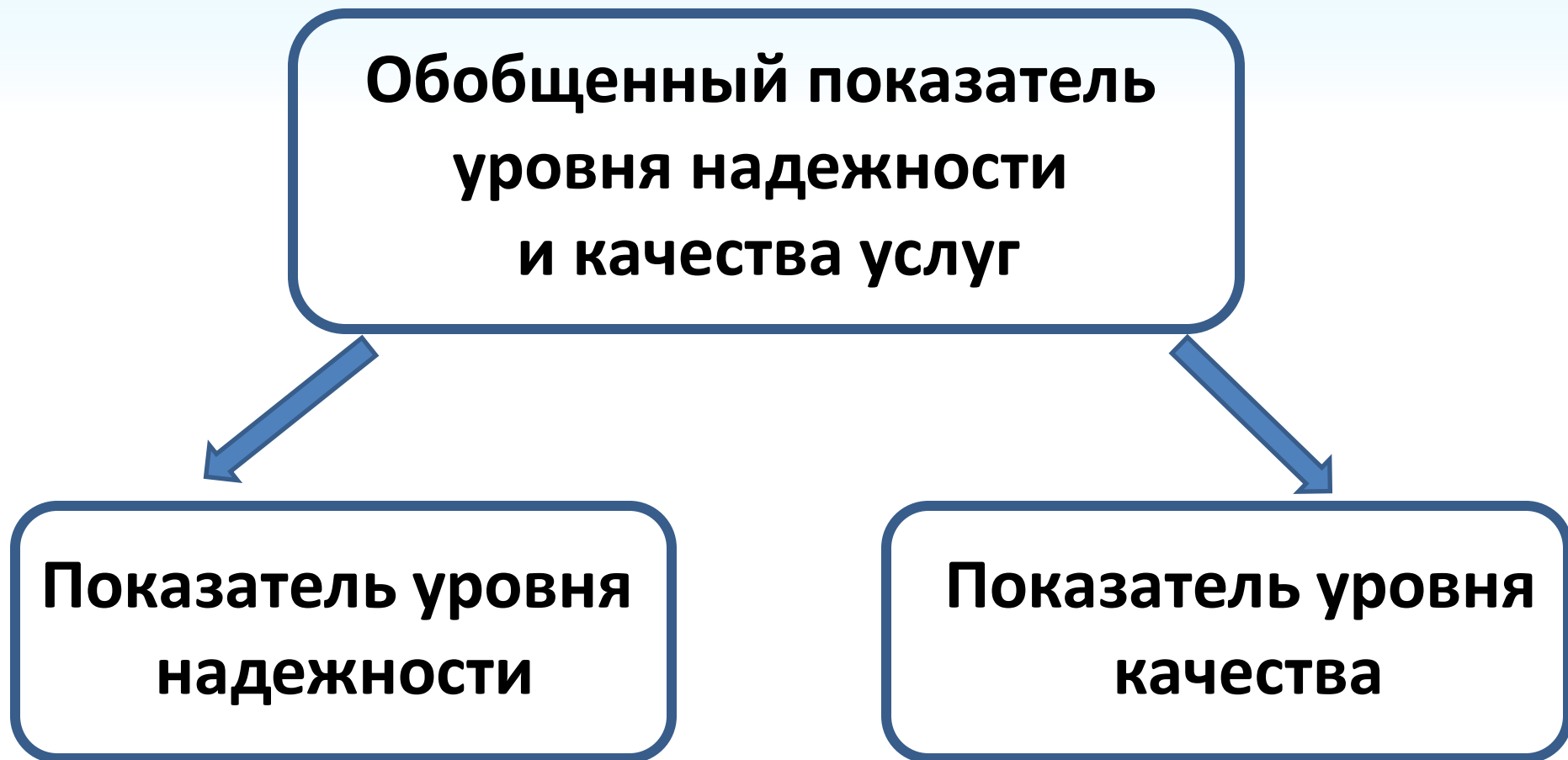
Нормативно-правовые акты

➤ **Постановление Правительства РФ от 31.12.2009 г. № 1220** «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг»

➤ **Приказ Минэнерго РФ от 29.06.2010 г. № 296** «Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций»

➤ **Приказ ФСТ от 26.10.2010 г. № 254-э/1** «Об утверждении Методических указаний по расчету и применению понижающих (повышающих) коэффициентов, позволяющих обеспечить соответствие уровня тарифов, установленных для организаций, осуществляющих регулируемую деятельность, уровню надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг»

Обобщенный показатель уровня надежности и качества услуг



Показатель уровня надежности

$$P_{\Pi} = \frac{T_{\text{пр}}}{N_{\text{ТП}}} \quad (1)$$

P_{Π}

- Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии

$T_{\text{пр}}$

- Фактическая суммарная продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчетный период регулирования, (часы)

$N_{\text{ТП}}$

- Максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения потребителей к электрической сети ТСО, в том числе принятых опытно-промышленным путем, (шт.)

* Заполняются формы 1.1, 1.2, 1.3

Для расчета показателя надежности не учитываются нарушения электроснабжения:

- В результате технологических нарушений, отключений, переключений в сетях смежных ЭСО, в сетях организаций, осуществляющих деятельность по производству и (или) передаче электрической энергии (мощности), в сетях потребителей услуг;
- По инициативе системного оператора;
- При осуществлении в пределах охранных зон объектов электросетевого хозяйства согласованных электросетевой организацией действий;
- В результате обстоятельств непреодолимой силы, либо сверхрасчетных природно-климатических нагрузок;
- Вследствие иных обстоятельств, исключających ответственность электросетевой организации.

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

№	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Форма 1.2 – Расчет показателя продолжительности прекращений передачи электрической энергии

Максимальное за расчетный период _____ г. число ($N_{\text{тп}}$)	Максимальное значение по гр. 4 формы 1.1
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{\text{пр}}$)	Сумма по гр. 3 формы 1.1
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{\text{п}}$)	$\frac{T_{\text{пр}}}{N_{\text{тп}}}$

Форма 1.3 – Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)			_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П _{тпр})			_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П _{тсо})			_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)

Показатель уровня качества

$$\Pi_{\text{TCO}} = A \times I_{\text{H}} + B \times I_{\text{C}} + B \times P_{\text{C}} \quad (3)$$

I_{H}

- Значение индикатора информативности

I_{C}

- Значение индикатора исполнительности

P_{C}

- Значение индикатора результативности обратной связи

A, B, B

- Весовые коэффициенты соответствующих индикаторов качества: A=0,1; B=0,7; B=0,2

Индикаторы качества

Индикатор информативности (Ин)	Индикатор исполнительности (Ис)	Индикатор результативности обратной связи (Рс)
- Полнота, актуальность, достоверность и доступность для потребителей услуг информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг, оказываемых ТСО	- Степень исполнения ТСО в установленные сроки всех обязательств по отношению к потребителям услуг в соответствии с нормативными правовыми актами и договорами	- Наличие эффективной обратной связи с потребителями услуг, позволяющей в установленные нормативными правовыми актами и договорами сроки рассматривать и принимать решения по обращениям потребителей услуг
A=0,1	B=0,7	V=0,2
<i>Форма 2.1</i>	<i>Форма 2.2</i>	<i>Форма 2.3</i>

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
<i>1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего, в том числе, по критериям:</i>	-	-	-	-	
1.1 Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений				прямая	
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:				прямая	
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.				-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)				-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.				-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.				-	-
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)				прямая	
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
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)				прямая	
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию				обратная	
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					
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				обратная	
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				обратная	
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
<i>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, в том числе, по критериям:</i>	-	-	-	-	
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней				обратная	
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней				обратная	
<i>2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, в том числе по критериям:</i>	-	-	-	-	
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней				обратная	
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-		обратная	
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней				-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней				-	-
2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц				обратная	
<i>3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию</i>				обратная	
3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе, по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказания этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение					
<i>4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию</i>				обратная	
4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение					
<i>5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию</i>					
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений				обратная	
<i>6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в том числе по критериям:</i>	-	-	-	-	
6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)				прямая	
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц				обратная	
<i>7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию</i>				обратная	
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений					
<i>8. Итого по индикатору исполнительности</i>	-	-	-	-	

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи- мость	Оценоч- ный балл
	факти- ческое (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)				прямая	
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				обратная	
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				прямая	
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				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				обратная	
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений				прямая	
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.				прямая	
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				обратная	
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-		прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг				-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг					
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				обратная	
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, %				прямая	
6. Итого по индикатору результативности обратной связи	-	-	-	-	

Расчет оценочного балла

Принимаемое значение ($\Phi / \Pi * 100, \%$) (гр.4 форм 2.1-2.3)		Оценочный балл (гр.6 форм 2.1 - 2.3)
<u>прямая зависимость</u> (гр.5 форм 2.1 - 2.3)	<u>обратная зависимость</u> (гр.5 форм 2.1 - 2.3)	
гр.4 форм 2.1-2.3 < 80%	гр.4 форм 2.1-2.3 > 120 %	3 балла - для всех пунктов форм 2.1 - 2.3 , кроме: 0,75 баллов - для п. 2, 5, 6 формы 2.2 0,3 балла - для п. 3,4,7 формы 2.2
80 % ≤ гр.4 форм 2.1-2.3 ≤ 120 %		2 балла - для всех пунктов форм 2.1 - 2.3 , кроме: 0,5 баллов - для п. 2, 5, 6 формы 2.2 0,2 балла - для п. 3,4,7 формы 2.2
гр.4 форм 2.1-2.3 > 120 %	гр.4 форм 2.1-2.3 < 80%	1 балл - для всех пунктов форм 2.1 - 2.3 , кроме: 0,25 баллов - для п. 2, 5, 6 формы 2.2 0,1 балла - для п. 3,4,7 формы 2.2

* п. 3.2.8. Методических указаний
(Приказ Минэнерго РФ от 29.06.2010 г. № 296)

Форма 2.4 –Предложения ТСО по плановым значениям параметров, характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования

Наименование показателя	Значение показателя на:				
	_____	_____	_____	_____	_____
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества	(год)	(год)	(год)	(год)	(год)
	Индикатор информативности (I_H), в том числе по критериям:				
<...>					
<...>					
Индикатор исполнительности (I_C), в том числе по критериям:					
<...>					
<...>					
Индикатор обратной связи (P_C), в том числе по критериям:					
<...>					
<...>					
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации					

Порядок определения плановых значений показателей надежности и качества услуг

$$\Pi_{t,i}^{\text{план}} = \Pi_{t-1,i}^{\text{план}} \times (1 - p) \quad (4)$$

$\Pi_{t-1,i}^{\text{план}}$

- Плановое значение i -ого показателя из числа показателей надежности и качества услуг на период регулирования $t-1$

p

- Темп улучшения показателей, определяемый обязательной динамикой улучшения фактических значений показателей. В первом долгосрочном периоде регулирования значение темпа улучшения показателей $p = 0,015$

Показатели достижения надежности и качества

Плановые значения считаются
достигнутыми

$$P_{\Pi} \leq P_{\Pi}^{\text{ПЛ}} \times (1 + K)$$

$$P_{\text{ТСО}} \leq P_{\text{ТСО}}^{\text{ПЛ}} \times (1 + K)$$

Плановые значения считаются
**достигнуты со значительным
улучшением**

$$P_{\text{ТСО}} \leq P_{\text{ТСО}}^{\text{ПЛ}} \times (1 - K)$$

$$P_{\Pi} \leq P_{\Pi}^{\text{ПЛ}} \times (1 - K)$$

где: P_{Π} , $P_{\text{ТСО}}$ - фактические значения соответствующих показателей за соответствующий расчетный период регулирования,
 K - коэффициенты допустимого отклонения.

Коэффициенты допустимого отклонения (K) на первый долгосрочный период регулирования устанавливаются равными **35%** на первые три расчетных периода регулирования и **30%** на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования.

Обобщенный показатель уровня надежности и качества услуг

$$K_{об} = \alpha \times K_{над} + \beta \times K_{кач} \quad (5)$$

α, β

Кoeffициенты значимости показателя уровня надежности и качества, ($\alpha = 0,65, \beta = 0,35$);

$K_{над}, K_{кач}$

Оценка достижения показателя уровня надежности и показателя уровня качества соответственно,

Если плановые значения $\Pi_{п}, \Pi_{ТСО}$

Достигнуты

Достигнуты со значительным
улучшением

Не достигнуты

$K_{над}, K_{кач} = 0$

$K_{над}, K_{кач} = 1$

$K_{над}, K_{кач} = -1$

НВВ на i -й год долгосрочного периода регулирования

$$\text{НВВ}_i^{\text{СОД}} = \text{ПР}_{i-1} \cdot I_i \cdot \left(1 + K_{\text{эл}} \cdot \frac{y_{e_i} - y_{e_{i-1}}}{y_{e_i}} \right) \cdot (1 - X_i) + \text{НР}_i + B_i + \text{НВВ}_{i-2}^{\text{СОД}} \cdot \text{КНК}$$

КНК - коэффициент корректировки НВВ с учетом надежности и качества оказываемых услуг

$$\text{КНК} = K_{\text{об}} \cdot \text{П}_{\text{кор}}$$

$K_{\text{об}}$ - обобщенный показатель надежности и качества оказываемых услуг (Приказ Министерства Энергетики РФ от 29.06.2010 г. №296)

$\text{П}_{\text{кор}}$ - максимальный процент корректировки (Приказ ФСТ от 26.10.2010 г. №254-э/1)

Расчет понижающих (повышающих) коэффициентов

$$КНК = K_{об} \cdot П_{кор}$$

$K_{об}$ - обобщенный показатель надежности и качества оказываемых услуг (Приказ Министерства Энергетики РФ от 29.06.2010 г. №296)

$П_{кор}$ - максимальный процент корректировки (Приказ ФСТ от 26.10.2010 г. №254-э/1)

Для 2012 года: $П_{кор2012} = 1 \%$;

Начиная с 2013 года: $П_{кор2013} = 2 \%$.

ВНИМАНИЕ!

В случае непредставления регулируемыми организациями отчетных данных, используемых при расчете фактических значений показателей надежности и качества оказываемых услуг, по всем показателям, коэффициент $K_{НК}$ признается понижающим и устанавливается равным (-3%).

В этом случае формула
не применяется.

$$K_{НК} = K_{об} \cdot П_{кор}$$

Спасибо за внимание!