Форма 6.1

**Расчет значения индикатора информативности ПАО «Химико-металлургический завод» за 2016 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (критерия), характеризующего 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: | 8 | 8 | 100 |  | 2 |
| в том числе, по критериям: |  |  |  |  |  |
| * 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. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг –   Всего: шт. | 7 | 7 | 100 | прямая | 2 |
| в том числе: |  |  |  |  |  |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей, шт. | 1 | 1 | 100 |  | 2 |
| б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие – 1, отсутствие – 0), шт. | 1 | 1 | 100 |  | 2 |
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 5 | 5 | 100 |  | 2 |
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. | 0 | 0 | 100 |  | 2 |
| 1. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации |  |  |  |  |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| * 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 |
| * 1. Наличие систем автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие – 1, отсутствие – 0) | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
| 1. 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 |
| 1. Проведение мероприятий по доведению до сведений потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами (проведение – 1, отсутствие – 0) | 0 | 1 | 100 | прямая | 2 |
| 1. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию | 0 | 0 | 100 | обратная | 2 |
| * 1. Общее количеством обращений потребителей услуг о проведении консультаций по территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100 |  | 2 |
| 1. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации – всего |  |  |  |  |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| * 1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100 | обратная | 2 |
| * 1. 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 | 0 | 100 | обратная | 2 |
| 1. Итого по индикатору информативности |  |  |  |  |  |

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин

Форма 6.2

**Расчет значения индикатора исполнительности ПАО «Химико-металлургический завод» за 2016 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор | Значение | | Ф/П \*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 |  |  |  |  |  |
| в том числе, по критериям: |  |  |  |  |  |
| 1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней | 0 | 0 | 100 | обратная | 2 |
| 1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней | 0 | 0 | 100 | обратная | 2 |
| 2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) – всего |  |  |  |  |  |
| 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 | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,5 |
| 2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг: | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,5 |
| а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц – субъектов малого и среднего предпринимательства, дней | 0 | 0 | 100 |  | 0,5 |
| б) для остальных потребителей услуг, дней | 0 | 0 | 100 |  | 0,5 |
| 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 | 0 | 0 | 100 | обратная | 0,5 |
| 3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию |  |  |  | обратная |  |
| 3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства РФ, 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 | 0 | 0 | 100 |  | 0,2 |
| 4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства РФ о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию |  |  |  | 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 | 0 | 0 | 100 |  | 0,2 |
| 5. Соблюдение требований нормативных правовых актов РФ по поддержанию качества электрической энергии, по критерию |  |  |  |  |  |
| 5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах 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 |  |  |  |  |  |
| 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, в процентах 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 |  |  |  | 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 | 0 | 0 | 100 |  | 0,2 |
| 1. Итого по индикатору исполнительности | - | - | - | - | 0,66 |

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин

Форма 6.3

**Расчет значения индикатора результативности обратной связи ПАО «Химико-металлургический завод» за 2016 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование параметра (критерия), 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 |  |  |  |  |  |
| в том числе по критериям: |  |  |  |  |  |
| 2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, 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 обслуживание, в процентах от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 100 | прямая | 2 |
| 2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворительностью 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, 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 |  |  |  |  |  |
| в том числе, по критериям: |  |  |  |  |  |
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней | 0 | 0 | 100 | обратная | 2 |
| 3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством: | 0 | 0 | 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 |  |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворенность качество 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 |  |  |  |  |  |
| 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 результативности обратной связи | - | - | - | - | 2 |

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин

Форма 7.1

**Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации ПАО «Химико-металлургический завод» за 2016 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | N формулы методических указаний | Значение |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, Пп | 1 | 0 |
| Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению национальной (общероссийской) электрической сетью, Птпр | 6.1 | 0 |
| Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации, Птсо | 6.2 | 1,062 |
| Плановое значение показателя Пп, | 4, 4.1 | 0/0,06 |
| Плановое значение показателя Птпртпр, | 4, 4.1 | 0/1,14 |
| Плановое значение показателя Птсотсо, | 4, 4.1 | 1,062/1,625 |
| Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад | пп. 7.1 методических указаний | 0 |
| Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью) | пп. 7.1 методических указаний | - |
| Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (для территориальной сетевой организации) | пп. 7.1 методических указаний | 1 |

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин

**Пояснительная записка**

В 2016 году аварийных отключений с недоотпуском электроэнергии потребителям по вине ПАО «ХМЗ» не допущено.

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин

**Форма 7.2**

**Расчет обобщенного показателя**

**Уровня надежности и качества оказываемых услуг**

**ПАО «Химико – металлургический завод» за 2016**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | N формулы  Методических  указаний | Значения |
| 1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, альфа |  | Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: альфа=0,75  Для территориальной сетевой организации: альфа=0,65 |
| 1. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, бета |  | Бета=1 – альфа  0,35 |
| 1. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, К над | П. 7.1 | 0 |
| 1. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, К над | П. 7.1 | 1 |
| 1. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, К об | 7 | 0,35 |

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин

Форма 1.1

**Журнал**

**учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг ПАО «ХМЗ» за 2016 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Обосновывающие  данные для  расчета | Продолжительность  прекращения, час | Количество точек при- соединения потребителей услуг к электрической сети ПАО «ХМЗ», шт |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Январь | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Февраль | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Март | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Апрель | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Май | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Июнь | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Июль | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Август | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Сентябрь | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Октябрь | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Ноябрь | Оперативный журнал | 0 | 22 |
| Декабрь | Оперативный журнал | 0 | 22 |

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин

Форма 1.4

**Предложения электросетевой организации**

**по плановым значениям показателей надежности и качества**

**услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах**

**долгосрочного периода регулирования (для долгосрочных**

**периодов регулирования, начавшихся до 2020 года)**

**ПАО «Химико – металлургический завод»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Мероприятия, направленные на улучшение показателя | Описание (обоснова- ние) | Значение показателя, годы | | | | | | | | | |
| **2012**  **факт** | **2013**  **план** | **2013**  **факт** | **2014**  **план** | **2014**  **факт** | **2015**  **план** | **2015**  **факт** | **2016**  **план** | **2016**  **факт** | **2017**  **план** |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп) |  |  | 0 | 0,06 | 0 | 0,04 | 0 | 0,04 | 0 | 0,04 | 0 | 0,04 |
| Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (Птпр) |  |  | 0 | 1,14 | 0 | 1,14 | 0 | 1,14 | 0 | 1,14 | 0 | 1,14 |
| Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организациями (Птсо) |  |  | 1,340 | 1,625 | 1,062 | 1,625 | 1,062 | 1,625 | 1,062 | 1,625 | 1,062 | 1,625 |

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин

Форма 1.2

**Расчет показателей средней продолжительности**

**прекращений передачи электрической энергии**

**ПАО «Химико – металлургический завод» за 2016**

|  |  |
| --- | --- |
| Максимальное за расчетный период число точек присоединения | 22 |
| Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр) | 0 |
| Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп) | 0 |

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин

**Форма 6.4**

**Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев) характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Значения показателя, годы: | | | | | | | |
| Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества | 2013 | 2014  план | 2014  факт | 2015 план | 2015 факт | 2016 план | 2016 факт | 2017 план |
| Ин |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2. а) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2. б) | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.2. в) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1.2. г) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ис |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. а) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. б) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Р**с |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. а) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. б) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. в) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации | 1,062 | 1.44 | 1,062 | 1.44 | 1,062 | 1.44 | 1,062 | 1.44 |

**ПАО «Химико-металлургический завод»**

Главный энергетик ПАО «ХМЗ» А.С. Сметанин