

# СТАНДАРТЫ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ СУБЪЕКТАМИ ОПТОВОГО И РОЗНИЧНЫХ РЫНКОВ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ

## ООО "Газпром трансгаз Югорск"

технологически изолированные территориальные электроэнергетические системы  
в границах балансовой принадлежности электрических сетей Сосьвинского ЛПУ МГ п. Хулимсунт,  
Уральского ЛПУ МГ п. Приполярный Березовского района ХМАО-Югры

## ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2016 год

(год)

### **О корпоративных правилах осуществления закупок**

ООО «Газпром трансгаз Югорск» руководствуется Положением о закупках товаров, работ, услуг ОАО «Газпром» и Компаний Группы Газпром, разработанном в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, общепринятыми правилами, сложившимися в мировой практике в сфере закупок. Положение о закупках товаров, работ, услуг ОАО «Газпром» и Компаний Группы Газпром размещено на официальном сайте РФ в сети Интернет для размещения информации о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг – [www.zakupki.gov.ru](http://www.zakupki.gov.ru).

### **Основные документы, регламентирующие деятельность сетевой организации**

- [1] Федеральный закон от 26.03.2003г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;
- [2] Постановление Правительства РФ от 4 мая 2012 г. № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;
- [3] Постановление Правительства РФ от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, Правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям»;
- [4] Постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2004г. № 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;
- [5] Приказ Министерства энергетики РФ от 30 декабря 2008 г. N 326 «Об организации в Министерстве энергетики Российской Федерации работы по утверждению нормативов технологических потерь электроэнергии при ее передаче по электрическим сетям»;
- [6] Приказ Министерства энергетики РФ от 14 октября 2013 г. № 718 «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».

### **О качестве обслуживания потребителей услуг организации**

Приложение 2 «Формы, используемые для расчета значения показателя качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями», Приказа Министерства энергетики РФ от 14 октября 2013 г. N 718 "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" содержат 4 формы: форма 1 – расчет значения индикатора информативности, форма 2 – расчет значения индикатора исполнительности, форма 3 – расчет значения индикатора результативности обратной связи, форма 4 – предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования.

**Формы, используемые для расчета значения показателя качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями**  
**Форма 1 – Расчет значения индикатора информативности**

Параметр (критерий), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П x 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факт	план			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	-
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	-	-	-	прямая	-
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	22	22	100	прямая	-
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	2	2	100	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	19	19	100	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100	-	-
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)	1	1	100	прямая	-
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	-
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	100	прямая	-
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	-
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	-
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100		-
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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	-
7. Итого по индикатору информативности	1	1	100	-	-

**Форма 2 – Расчет значения индикатора исполнительности**

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П x 100, %	Зависи- мость	Оценочный балл
	факт	план			
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	-
в том числе по критериям:					
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	Договоры оказания услуг по передаче электрической энергии отсутствуют				
1.2. 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	7	7	100	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	7	7	100	-	-
1.3. 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	Договоры оказания услуг по передаче электрической энергии отсутствуют				
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	1	1	100	-	-
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	-
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	-
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	-
3.2. 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	-
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	1	1	100	обратная	-
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	-	-
5. Итого по индикатору исполнительности	1	1	100	-	-

**Форма 3 – Расчет значения индикатора результативности обратной связи**

Параметр (показатель), характеризующий индикатор	Значение		Ф/П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	факт	план			
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. 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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	-
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	0	0	100	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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	-
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирурующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	-
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	-
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100	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	3	3	100	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	0	0	100	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	-	-
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг*	0	0	100	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию				обратная	-
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		-
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	-
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, процентов	0	0	100	прямая	-
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	1	1	100	-	-

**Форма 4 – Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества обслуживания потребителей, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования**

Показатель	Значение показателя, годы:		
	2016	2017	2018
<b>Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества</b>			
<b>И<sub>н</sub></b>			
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений			
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	-		
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	2		
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	1		
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	19		
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0		
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг	1		
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону	0		
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты	1		
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		
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		
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений	0		
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		
<b>И<sub>с</sub></b>			
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	Договоры отсутствуют		
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:			
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	7		
б) для остальных потребителей услуг, дней	7		
1.3. 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	Договоры отсутствуют		
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0		
3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	1		
3.2. 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		
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений	0		

Показатель	Значение показателя, годы:		
	2016	2017	2018
<b>Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества</b>			
<b>P<sub>c</sub></b>			
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг	1		
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	0		
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	0		
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		
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		
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	0		
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0		
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	3		
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	0		
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0		
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0		
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0		
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0		
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0		
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, процентов	0		
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями	1		