

УТВЕРЖДЕНЫ  
приказом Минэнерго России  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и**  
**оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной**  
**(общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых**  
**организаций**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические указания разработаны в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 5, ст. 524).

1.2. Методические указания предназначены для использования регулирующими органами (федеральным органом исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов) при установлении долгосрочных тарифов, а также организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальными сетевыми организациями (далее – электросетевые организации) для определения показателей надежности и качества оказываемых услуг (далее – показатели надежности и качества услуг).

1.3. Для электросетевых организаций показатели надежности и качества услуг определяются в отношении оказываемых электросетевыми организациями услуг по передаче электрической энергии, а также осуществляемого

технологического присоединения к объектам электросетевого хозяйства соответствующей электросетевой организации энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства электросетевых организаций и иных лиц (далее – оказываемые услуги, потребитель услуг).

1.4. Понятия, используемые в Методических указаниях, соответствуют определениям, предусмотренным в Федеральном законе от 14 апреля 1995 г. № 41-ФЗ «О государственном регулировании тарифов на электрическую и тепловую энергию в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 16, ст. 1316; 1999, № 7, ст. 880; 2003, № 2, ст. 158; № 13, 1180; № 28, ст. 2894; 2004, № 35, ст. 3607; 2005, № 1 (ч. 1), ст. 37; № 49, ст. 5125; № 52 (ч. 1), ст. 5597; 2006, № 1, ст. 10; 2007, № 43, ст. 5084; № 45, ст. 5427; 2008, № 52 (ч. 1), ст. 6236; 2009, № 48, ст. 5711; № 52 (ч. 1), ст. 6450), Федеральном законе от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 13, ст. 1177; 2004, № 35, ст.3607; 2005, № 1 (ч. 1), ст. 37; 2006, № 52 (ч. 1), ст. 5498; 2007, № 45, ст. 5427; 2008, № 29 (ч. 1), ст. 3418; № 52, ст. 6236; 2009, № 48, ст. 5711; 2010, № 11, ст.1175), Федеральном законе от 4 ноября 2007 г. № 250-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с осуществлением мер по реформированию Единой энергетической системы России» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 45, ст. 5427), Федеральном законе от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 48, ст. 5711), постановлении Правительства Российской Федерации от 18 июня 2008 г. № 459 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 26 февраля 2004 г. № 109 «О ценообразовании в отношении электрической и тепловой энергии в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 25, ст. 2989), постановлении Правительства Российской Федерации от 21 марта 2007 г. № 168 «О внесении изменений в

некоторые постановления Правительства Российской Федерации по вопросам электроэнергетики» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 14, ст. 1687), постановления Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006 г. № 530 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 37, ст. 3876; 2007, № 30, ст. 3940; 2008, № 2, ст. 84; № 3, ст. 182; № 27, ст. 3285; 2009, № 12, ст. 1441; № 20, ст. 2475; № 25, ст. 3073; № 41, ст. 4771; № 43, ст. 5066; 2010, № 10, ст. 1082; № 21, ст. 2610; № 25, ст. 3175), постановления Правительства Российской Федерации 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 52 (ч. 2), ст. 5525; 2006, № 37, ст. 3876; 2007, № 14, ст. 1687; № 31, ст. 4100; 2009, № 9, ст. 1103; № 8, ст. 979; № 17, ст. 2088; № 25, ст. 3073; № 41, ст. 4771; 2010, № 12 ст. 1333; № 21, ст. 2607; № 25, ст. 3175)..

1.5. Показатели надежности и качества услуг состоят из показателя уровня надежности оказываемых услуг и показателей уровня качества оказываемых услуг.

1.6. Уровень надежности и качества услуг определяется обобщенным показателем уровня надежности и качества оказываемых услуг, рассчитанным в соответствии с пунктом 5 настоящих Методических указаний.

Обеспечение соответствия уровня тарифов электросетевой организации, осуществляющей регулируемую деятельность, уровню надёжности и качества оказываемых услуг осуществляется в соответствии с методическими указаниями по

расчету и применению понижающих (повышающих) коэффициентов, утверждаемыми Федеральной службой по тарифам.

## 2. Показатель уровня надежности оказываемых услуг и порядок расчета его значений

2.1. Уровень надежности оказываемых услуг потребителям услуг определяется продолжительностью прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг электросетевой организации в течение расчетного периода регулирования.

Для целей настоящих Методических указаний под продолжительностью прекращения передачи электрической энергии в отношении потребителя услуг понимается интервал времени от момента возникновения технологического нарушения на объектах электросетевой организации, сопровождаемого полным (частичным) прекращением передачи электрической энергии потребителю услуг, приведшим к нарушениям энергоснабжения конечных потребителей электрической энергии, до момента устранения технологического нарушения на объектах данной электросетевой организации, но не превышающий интервал времени до момента восстановления энергоснабжения конечных потребителей электрической энергии.

Для целей расчета значений показателя уровня надежности оказываемых услуг рассматриваются все прекращения передачи электрической энергии потребителю услуг в результате технологических нарушений на объектах электросетевой организации, имеющие продолжительность свыше времени автоматического восстановления питания (автоматическое повторное включение, автоматический ввод резерва), за исключением случаев, произошедших в результате технологических нарушений, отключений, переключений в сетях смежных электросетевых организаций, в сетях организаций, осуществляющих деятельность по производству и (или) передаче электрической энергии (мощности), в сетях потребителей услуг, а также по инициативе системного оператора и (или) при осуществлении в пределах охранных зон объектов электросетевого хозяйства согласованных электросетевой организацией действий в порядке, предусмотренном

Правилами установления охранных зон объектов электросетевого хозяйства и особых условий использования земельных участков, расположенных в границах таких зон, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. № 160 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 10, ст. 1220), равно как и в результате обстоятельств непреодолимой силы либо сверхрасчетных природно-климатических нагрузок (условий) или вследствие иных обстоятельств, исключающих ответственность электросетевой организации, рассматриваются как перерывы (нарушения) электроснабжения (далее – перерыв электроснабжения).

2.2. Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня надежности оказываемых услуг определяется продолжительностью прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{\text{п}}$ ).

$\Pi_{\text{п}}$  – показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования, определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{п}} = T_{\text{пр}} / N_{\text{тп}}, \quad (1)$$

где:  $T_{\text{пр}}$  – 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 услуг к электрической сети электросетевой организации, в том числе принятых в опытно-промышленную эксплуатацию, шт.

2.3. Учет данных первичной информации, используемой при расчёте уровня надёжности оказываемых услуг, производится путём заполнения электросетевой организацией формы 1.1 Приложения № 1 к настоящим Методическим указаниям.

Журнал учёта текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации (форма 1.1 Приложения № 1 к настоящим Методическим указаниям) заполняется ежемесячно

при сборе отчётных данных о произошедших технологических нарушениях в данной электросетевой организации.

2.4. Расчет показателя уровня надежности оказываемых услуг осуществляется электросетевой организацией по форме 1.2 Приложения № 1 к настоящим Методическим указаниям.

### 3. Показатели уровня качества оказываемых услуг и порядок расчета их значений

3.1. Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью ( $P_{\text{тпр}}$ ) определяется исходя из выполнения заявок на технологическое присоединение к сети, полученных от потребителей и производителей электрической энергии, а также территориальных сетевых организаций (далее – заявители).

3.1.1 Показатель уровня качества оказываемых услуг ( $P_{\text{тпр}}$ ):

$$P_{\text{тпр}} = N_{\text{заяв}} / \max(1, N_{\text{пд}} - N_{\text{нпд}}), \quad (2)$$

где:  $N_{\text{заяв}}$  – число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт.;

$N_{\text{пд}}$  – число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт.;

$N_{\text{нпд}}$  – число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт.

В случае если рассмотрение заявки для заключения договора на осуществление технологического присоединения проводилось в течение нескольких расчетных периодов регулирования, в том числе по причине необходимости получения дополнительных сведений для обеспечения соответствия ее требованиям

нормативных правовых актов, такие заявки учитываются один раз в том расчетном периоде регулирования, в котором потребителю направлен проект договора.

3.1.2 Отчетные данные, используемые при расчете фактических значений показателя уровня качества оказываемых услуг, указываются организацией по управлению единой (национальной) общероссийской электрической сетью по формам 3.1 Приложения № 3 к настоящим Методическим указаниям.

3.2. Для целей использования при государственном регулировании тарифов значение показателя уровня качества оказываемых услуг иных электросетевых организаций (территориальных сетевых организаций) ( $\Pi_{\text{тсо}}$ ) определяется на основе индикаторов качества, характеризующих:

а) полноту, актуальность, достоверность и доступность для потребителей услуг информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией (далее – индикатор информативности);

б) степень исполнения территориальной сетевой организацией в установленные сроки всех обязательств по отношению к потребителям услуг в соответствии с нормативными правовыми актами и договорами (далее – индикатор исполнительности);

в) наличие эффективной обратной связи с потребителями услуг, позволяющей в установленные нормативными правовыми актами и договорами сроки рассматривать и принимать решения по обращениям потребителей услуг (далее – индикатор результативности обратной связи).

Значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций ( $\Pi_{\text{тсо}}$ ) определяется в баллах по формуле:

$$\Pi_{\text{тсо}} = A \times I_{\text{н}} + B \times I_{\text{с}} + B \times P_{\text{с}}, \quad (3)$$

где:  $I_{\text{н}}$ ,  $I_{\text{с}}$ ,  $P_{\text{с}}$  – значения индикаторов качества (соответственно – информативности, исполнительности, результативности обратной связи).

$A$ ,  $B$ ,  $B$  – весовые коэффициенты соответствующих индикаторов качества, для которых установлены следующие значения:  $A = 0,1$ ;  $B = 0,7$ ;  $B = 0,2$ .

Значения индикаторов качества определяются на основе оценок их отдельных параметров, определяемых в баллах, в соответствии с пунктами 3.2.9 и 3.2.10 настоящих Методических указаний.

#### 3.2.1. Параметры индикатора информативности:

- а) возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации;
- б) наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации;
- в) наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты;
- г) 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;
- д) простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации;
- е) степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации.

#### 3.2.2. Параметры индикатора исполнительности:

- а) 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;
- б) соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями);
- в) отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации;
- г) отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов);



д) соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии;

е) наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации;

ж) соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей).

### 3.2.3. Параметры индикатора результативности обратной связи:

а) наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг;

б) степень удовлетворения обращений потребителей услуг;

в) оперативность реагирования на обращения потребителей услуг;

г) индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий;

д) оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами.

3.2.4. Оценка параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, производится в соответствии с пунктом 3.2.7 настоящих Методических указаний на основании данных согласно формам 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.5. Расчет плановых значений параметров (критериев) на очередной расчетный период регулирования осуществляется отдельно по каждому параметру (критерию) на основе фактических данных графы 2 форм 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям в соответствии с положениями раздела 4 настоящих Методических указаний.

3.2.6. Для целей определения плановой оценки по каждому параметру (критерию) предполагается, что прогнозируемое фактическое значение параметра (критерия) равно его плановому значению на соответствующий расчетный период регулирования.

3.2.7. Предложения территориальной сетевой организации по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, подготавливаются по форме 2.4 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.8. Оценка каждого параметра (критерия) производится по трехбалльной шкале. Для этого производится анализ значения величины, указанной в графе 4 форм 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям, при этом:

оценка, равная 3 баллам (по пунктам 2, 5, 6 формы 2.2 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям – равная 0,75 балла; по пунктам 3, 4, 7 формы 2.2 – равная 0,3 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям менее 80 % в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям, а также при значении величины графы 4 больше 120 % в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям;

оценка, равная 2 баллам (по пунктам 2, 5, 6 формы 2.2 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям равная 0,5 балла; по пунктам 3, 4, 7 формы 2.2 равная 0,2 балла), выставляется, если значение величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям находится в диапазоне от 80 до 120 % включительно;

оценка, равная 1 баллу (по пунктам 2, 5, 6 формы 2.2 Приложения №2 к настоящим Методическим указаниям равная 0,25 балла; по пунктам 3, 4, 7 формы 2.2 равная 0,1 балла), выставляется при значении величины графы 4 форм 2.1 - 2.3 Приложения №2 к настоящим Методическим указаниям менее 80 % в случае обратной зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям, а также при значении величины графы 4 больше 120 % в случае прямой зависимости от значения величины графы 2 форм 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.9. Оценочные баллы параметров указываются в графе 6 форм 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2.10. Оценка параметра, характеризующего индикатор качества, рассчитывается как среднее арифметическое значение оценок критериев, характеризующих этот параметр.

3.2.11. Значение каждого индикатора качества ( $I_n$ ,  $I_c$ ,  $P_c$ ) определяется оценкой соответствующего индикатора качества как среднее арифметическое значение по всем оценкам параметров, характеризующих соответствующий индикатор качества.

3.2.12. Расчет значения показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации осуществляется по формуле (3) настоящих Методических указаний.

3.2.13. Фактические значения параметров, характеризующих индикаторы качества, порядок расчета оценок и непосредственно оценки параметров за отчетный расчетный период регулирования, указываются территориальной сетевой организацией соответственно в формах 2.1 - 2.3 Приложения № 2 к настоящим Методическим указаниям.

#### 4. Порядок определения плановых и фактических значений показателей надежности и качества услуг

4.1 Плановые значения показателей надежности и качества услуг устанавливаются регулирующими органами на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования, начиная с 2011 года, для каждой электросетевой организации.

Плановые значения показателей надежности и качества услуг определяются для каждой электросетевой организации исходя из:

средних фактических значений показателей уровня надежности и качества оказываемых услуг по всем расчетным периодам регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования и предыдущих расчетных периодов, суммарно не более пяти, по которым имеются отчетные данные на момент

установления плановых значений на следующий долгосрочный период регулирования;

обязательной динамики улучшения фактических значений показателей.

Плановые значения ( $\Pi_{t,i}^{пл}$ ) показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования  $t$  определяются для каждого  $i$ -го показателя из числа показателей надежности и качества услуг, определенных по формулам (1) – (3), по следующим формулам, применяемым начиная со второго долгосрочного периода регулирования:

при отсутствии корректировки необходимой валовой выручки на основании показателей надежности и качества услуг:

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

при осуществлении корректировки необходимой валовой выручки на основании показателей надежности и качества услуг за расчетный период регулирования  $t-2$ :

$$\Pi_{t,i}^{пл} = \Pi_{t-2,i}^{\phi}, \quad (4.1)$$

где:  $\Pi_{t,i}^{пл}$  – устанавливаемое регулирующим органом плановое значение по каждому показателю надежности и качества услуг  $i$  на расчетный период регулирования  $t$ ;

$\Pi_{t-2,i}^{\phi}$  – среднее фактическое значение показателя уровня надежности или качества оказываемых услуг  $i$  по расчетному периоду регулирования  $t-2$  и предшествующим расчетным периодам, рассчитываемое по формуле:

$$\Pi_{t-2,i}^{\phi} = \sum_{j=2}^{n_i+1} \Pi_{t-j,i} \times (1-p)^{j-2} / n_i, \quad (4.2)$$

где:  $n_i$  – число расчетных периодов регулирования, по которым используются отчетные данные для установления плановых значений на расчетный период регулирования  $t$ , причем  $n_i \leq 5$ , но не ранее 2007 года;

$\Pi_{t,i}$  – фактические значения показателей надежности и качества оказываемых услуг, рассчитанные по формулам (1) – (3) настоящих методических указаний на каждый расчетный период регулирования  $t$ ;

$p$  – темп улучшения показателей надежности и качества услуг, определяемый обязательной динамикой улучшения<sup>1</sup> фактических значений показателей.

При этом, в первом долгосрочном периоде регулирования плановые значения показателей надежности и качества услуг  $i$  на каждый расчетный период регулирования  $t$  определяются по формулам (4.1) – (4.2) настоящих Методических указаний значение темпа улучшения показателей надежности и качества услуг  $p = 0,015$ . По итогам первого долгосрочного периода регулирования темпы улучшения показателей надежности и качества услуг для последующих долгосрочных периодов регулирования с учетом возможной дифференциации для различных электросетевых организаций устанавливаются Министерством энергетики Российской Федерации по согласованию с Федеральной службой по тарифам и Министерством экономического развития Российской Федерации.

Для первого расчетного периода регулирования, на который устанавливаются плановые значения в первом долгосрочном периоде регулирования, плановые значения приравниваются среднему значению фактических значений показателей надежности и качества услуг, рассчитанных по данным за периоды, предшествующих текущему, но не ранее 2007 года, и имеющимся на момент установления плановых значений.

В случае отсутствия фактических данных у территориальной сетевой организации, для первого расчетного периода регулирования, на который устанавливаются плановые значения в рамках первого долгосрочного периода регулирования, плановое значение соответствующего показателя устанавливается по имеющимся фактическим данным за неполный расчетный период, предшествующий первому расчетному периоду регулирования, с приведением указанных данных до значений за полный период. При установлении плановых значений на последующие расчетные периоды регулирования применяются фактические отчетные данные за полный соответствующий расчетный период.

---

<sup>1</sup> не применяется, в случае достижения неулучшаемых значений показателей

Для территориальных сетевых организаций по формулам (4) - (4.2) рассчитываются плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества. Плановые значения индикаторов качества, а также плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций определяются в соответствии с положениями пункта 3.2 настоящих Методических указаний.

Плановые значения показателей на очередной расчетный период регулирования корректируются по итогам сбора отчетных данных в соответствии с формулами (4.1) и (4.2) – для первого долгосрочного периода регулирования и (4) - (4.2) – для следующих долгосрочных периодов регулирования.

Электросетевые организации направляют предложения по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования по форме 1.3 Приложения №1 к настоящим Методическим указаниям.

4.2. Плановое значение показателя надежности и качества услуг считается достигнутым электросетевой организацией по результатам расчетного периода регулирования, если фактическое значение показателя за соответствующий расчетный период регулирования соответствует плановому значению этого показателя с коэффициентом  $1+K$ , где  $K$  – процент допустимого отклонения:

$$P_{п} \leq P_{п}^{пл} \times (1+K),$$

$$P_{тпр} \leq P_{тпр}^{пл} \times (1+K),$$

$$P_{тсо} \leq P_{тсо}^{пл} \times (1+K),$$

где:  $P_{п}$ ,  $P_{тпр}$ ,  $P_{тсо}$  – фактические значения соответствующих показателей за соответствующий расчетный период регулирования.

4.3. Коэффициенты допустимого отклонения на первый долгосрочный период регулирования устанавливаются равными:

для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью для показателя уровня надежности оказания услуг – 25% на первые три расчетных периода регулирования и 20% на следующие расчетные

периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования, а для показателя уровня качества оказания услуг – 15%;

для территориальных сетевых организаций, в отношении которых переход к регулированию цен (тарифов) на услуги по передаче электрической энергии в форме долгосрочных тарифов на основе долгосрочных параметров регулирования деятельности осуществлен до 1 июля 2010 года, – 30% на первые три расчетных периода регулирования и 25% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования;

для остальных территориальных сетевых организаций – 35% на первые три расчетных периода регулирования и 30% на следующие расчетные периоды регулирования первого долгосрочного периода регулирования.

В последующие долгосрочные периоды регулирования коэффициенты снижаются, в случае достижения показателей, на 1% в год – до 15% для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и до 25% для территориальных сетевых организаций.

4.4. Плановое значение показателя уровня надежности и (или) качества оказываемых услуг считается достигнутым электросетевой организацией со значительным улучшением, если фактическое значение показателя за соответствующий расчетный период регулирования не превышает плановое значение этого показателя с коэффициентом  $1-K$ , где  $K$  – процент допустимого отклонения:

$$P_n \leq P_n^{\text{пл}} \times (1-K),$$

$$P_{\text{тпр}} \leq P_{\text{тпр}}^{\text{пл}} \times (1-K),$$

$$P_{\text{тсо}} \leq P_{\text{тсо}}^{\text{пл}} \times (1-K),$$

где:  $P_n$ ,  $P_{\text{тпр}}$ ,  $P_{\text{тсо}}$  – фактические значения соответствующих показателей за соответствующий расчетный период регулирования.

## 5. Порядок расчета обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

5.1 Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг ( $K_{об}$ ) рассчитывается на основании сопоставления фактических значений показателей надежности и качества услуг с их плановыми значениями и учитывает результаты достижения плановых значений показателей с учетом соответствующих коэффициентов значимости для данной электросетевой организации.

Значение обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг, рассчитывается по формуле:

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

где:  $\alpha$  и  $\beta$  – коэффициенты значимости показателей надежности и качества оказываемых услуг:

для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью:  $\alpha = 0,75$  и  $\beta = 1 - \alpha$ ;

для территориальных сетевых организаций:  $\alpha = 0,65$ ;  $\beta = 1 - \alpha$ ;

если плановое значение  $\Pi_{п}$  достигнуто, то  $K_{над} = 0$ ; не достигнуто -  $K_{над} = -1$ ;  
 достигнуто со значительным улучшением -  $K_{над} = 1$ ;

если плановое значение  $\Pi_{тпр}$  для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью или  $\Pi_{тсо}$  для территориальных сетевых организаций достигнуто, то для соответствующей электросетевой организации  $K_{кач} = 0$ ; не достигнуто –  $K_{кач} = -1$ ; достигнуто со значительным улучшением –  $K_{кач} = 1$ .

5.2 Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг производится в соответствии с формой 5.1 Приложения № 5 к настоящим Методическим указаниям.



Приложение № 1  
к Методическим указаниям  
по расчету уровня надежности и качества  
поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной (общероссийской)  
электрической сетью и территориальных сетевых организаций

**ФОРМЫ,**

**ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

Форма 1.1 – Журнал учёта текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за \_\_\_\_\_ год (Образец)

№	Обосновывающие данные для расчёта*	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			

Должность

Ф.И.О.

Подпись

\* в том числе, на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц

(Образец)

Форма 1.2 – Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии

---

Наименование электросетевой организации

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

---

Должность

Ф.И.О.

Подпись

(Образец)

Форма 1.3 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования<sup>\*</sup>

Наименование электросетевой организации

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя <sup>2</sup>	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (П <sub>ц</sub> )			_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (П <sub>тпр</sub> )			_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П <sub>тсо</sub> )			_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)	_____ (год)
<sup>*</sup> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования, с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.							

Должность

Ф.И.О.

Подпись

<sup>2</sup> Информация предоставляется справочно

Приложение № 2  
к Методическим указаниям  
по расчету уровня надежности и качества поставляемых  
товаров и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной (общероссийской)  
электрической сетью и территориальных сетевых организаций

**ФОРМЫ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ  
КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ СЕТЕВЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ**

(Образец)

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности

Наименование территориальной сетевой организации					
Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависи- мость	Оценоч- ный балл
	факти- ческое (Ф)	плано- вое (П)			
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.				прямая	
в том числе:					

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), шт.				-	-
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				прямая	

организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие – 1, отсутствие – 0)					
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	-	-	-	-	

---

Должность

Ф.И.О.

Подпись

## Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

## Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависи- мость	Оценоч- ный балл
	Факти- ческое (Ф)	Плано- вое (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				обратная	
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней				обратная	
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				обратная	



оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю (заявителю), дней					
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	
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 Российской Федерации, в том числе, по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказанию этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое					

присоединение					
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации 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					
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации 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				обратная	
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)				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	
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					
8. Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	

---

Должность

Ф.И.О.

Подпись

(Образец)

## Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

## Наименование территориальной сетевой организации

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100, %	Зависи- мость	Оценоч- ный балл
	Факти- ческое (Ф)	Плано- вое (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				обратная	-

указанных в в п.2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений					
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 результативность обратной связи	-	-	-	-	

Должность

Ф.И.О.

Подпись

\* Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС, и другим способом).

(Образец)

Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования<sup>\*)</sup>

Наименование территориальной сетевой организации

Наименование показателя	Значение показателя на:				
	$\overline{\quad}$ (год)	$\overline{\quad}$ (год)	$\overline{\quad}$ (год)	$\overline{\quad}$ (год)	$\overline{\quad}$ (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества**					
$I_H$					
1.1.					
1.2. а)					
1.2. б)					
1.2. в)					
1.2. г)					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
3.					
4.					
5.1					
6.1.					
6.2.					
$I_C$					
1.1.					
1.2.					
2.1.					
2.2. а)					
2.2. б)					
2.3.					
3.1					
4.1					
5.1					
5.1.					
6.1.					
6.2.					
7.1					
$P_C$					

1.					
1.1					
1.2					
2.1.					
2.2.					
2.3.					
2.4.					
2.5.					
2.6.					
3.1.					
3.2. а)					
3.2. б)					
3.2. в)					
4.1					
5.1.					
5.2.					
Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации					
<p>* Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.</p> <p>** Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1. – 2.3. настоящего Приложения.</p>					

---

Должность

Ф.И.О.

Подпись



Приложение № 3  
к Методическим указаниям  
по расчету уровня надежности и качества поставляемых  
товаров и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной (общероссийской)  
электрической сетью и территориальных сетевых организаций

**ФОРМЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ РАСЧЕТА ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ  
КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ  
ЕДИНОЙ (НАЦИОНАЛЬНОЙ) ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ СЕТЬЮ**

(Образец)

Форма 3.1 – Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое присоединение к сети, в период _____		
_____		
Наименование электросетевой организации (подразделения/филиала)		
№ пп	Наименование	Число, шт.
1	2	3
1.	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт. ( $N_{заяв}$ )	
2.	Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. ( $N_{пд}$ )	
3.	Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт. ( $N_{нпд}$ )	

Приложение № 4  
к Методическим указаниям  
по расчету уровня надежности и качества  
поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации  
по управлению единой национальной (общероссийской)  
электрической сетью и территориальных сетевых организаций

**ФОРМА, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ РАСЧЕТА ОБОБЩЕННОГО ПОКАЗАТЕЛЯ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ И  
КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ**

(Образец)

Форма 4.1 – Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг электросетевой организации

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{п}$ )	(1)	
2.	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, $P_{тпр}$	(2)	
3.	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ( $P_{тсо}$ )	(3)	
4.	Плановое значение показателя $P_{п}$ , $P_{п}^{пл}$	(4), (4.1)	
5.	Плановое значение показателя $P_{тпр}$ , $P_{тпр}^{пл}$	(4), (4.1)	
6.	Плановое значение показателя $P_{тсо}$ , $P_{тсо}^{пл}$	(4), (4.1)	
7.	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п.5.1 Методических указаний	
8.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п.5.1 Методических указаний	
9.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$ (территориальной сетевой организации)	п.5.1 Методических указаний	

Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг

Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\alpha$	-	Для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью: $\alpha=0,75$ Для территориальной сетевой организации: $\alpha=0,65$
2. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta$	-	$\beta=1- \alpha$
3. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{над}$	п.5.1	
4. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{кач}$	п.5.1	
5. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{об}$	(5)	

Должность

Ф.И.О.

Подпись