

## Приложение 17. Динамика показателей результативности бизнес-процессов в течение 2018-2020 гг.

| Наименование бизнес-процесса   | Показатель результативности  | Уровень мониторинга       | Периодичность мониторинга           | Критерий результативности  | 2018  |        |       |       | 2019    |        |        |        | 2020   |        |        |
|--|--|---------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-------|--------|-------|-------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|  |  |                           |                                     |                            | 1 кв. | 2 кв.  | 3 кв. | 4 кв. | 1 кв.   | 2 кв.  | 3 кв.  | 4 кв.  | 1 кв.  | 2 кв.  | 3 кв.  |
| Б2. Технологическое присоединение потребителей                       | 1. Соблюдение сроков исполнения договоров ТП   | Общество, филиал, ПО, РЭС | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≤1,07<br>(до 2020 K≤1,02) | 1,04  | 1,04   | 1,06  | 1,09  | 1,22    | 1,17   | 1,14   | 1,12   | 1,06   | 1,06   | 1,06   |
|  | 2. Удовлетворение спроса на ТП   | Общество, филиал, ПО, РЭС | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≥90%                      | 98,17 | 99,93  | 99,97 | 99,67 | 98,88   | 99,87  | 99,95  | 99,97  | 99,97  | 99,95  | 99,92  |
|  | 3. Показатель качества исполнения договоров об осуществлении ТП  | Общество, филиал, ПО, РЭС | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≤1,1                      |       |        |       |       |         |        |        |        |        | 1,23   | 1,29   |
| Б4. Капитальное строительство  | Выполнение графика ввода объектов в эксплуатацию   | Общество, филиал          | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≥95%                      | 268,9 | 64,13  | 98,55 | 93,86 | 132,52  | 118,72 | 81,33  | 79,85  | 142,52 | 163,58 | 103,8  |
| Б5. Коммерческий учет и реализация услуги по передаче электроэнергии | 1. Выполнение плана уровня потерь электрической энергии по всем уровням напряжения   | Общество, филиал          | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≤0%                       | -0,01 | -0,32  | -0,37 | -0,13 | -0,69   | -0,37  | -0,11  | -0,11  | -0,38  | -0,18  | -0,04  |
|  | 2. Соблюдение сроков рассмотрения заявок потребителей на заключение договоров оказания услуг по передаче электроэнергии      | Общество, филиал          | Раз в квартал не нарастающим итогом | K=100%                     | 100   | 99,27  | 100   | 99,76 | 100     | 94,87  | 100    | 100    | 98,75  | 100    | 100    |
|  | 3. Уровень платежей за услуги по передаче электрической энергии  | Общество, филиал          | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≥0%                       | 1,42  | 5,83   | 2,86  | 1,47  | 3,53    | 2,92   | 0,6    | -0,71  | 0,44   | 0,29   | 0,46   |
|  | 4. Включение в полезный отпуск объемов безучетного потребления и оплата бездоговорного потребления не ниже плановых значений | Общество, филиал          | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≥0                        | 9 178 | 11 774 | 2 645 | 4 895 | -14 938 | 10 394 | -2 181 | 14 958 | -9 301 | -4 894 | -4 280 |
|  | 6. Выполнение плана уровня потерь электроэнергии по распределительной сети (0,4-20 кВ)                                       | Общество, филиал, ПО, РЭС | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≤0%                       | -0,19 | -1,21  | -1,17 | -0,29 | -1,53   | -0,81  | 0,04   | -0,43  | -0,45  | -0,55  | -0,26  |
| Б6. Оперативно-технологическое и ситуационное управление             | 1. Соблюдение Порядка передачи оперативной информации о технологических нарушениях   | Общество, филиал          | Раз в квартал не нарастающим итогом | K=0                        | 0     | 0      | 0     | 0     | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
|  | 2. Количество технологических нарушений  | Общество, филиал          |                                     | K≤1 по Обществу,           | 0     | 0      | 0     | 0     | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |

|   |  |                      |                                     |                |        |       |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|---|--|----------------------|-------------------------------------|----------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|   | (аварий) в электрических сетях по вине оперативного персонала  |                      | Раз в квартал не нарастающим итогом | K=0 по филиалу |        |       |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
| Б7. Эксплуатация оборудования электросетевого хозяйства | 1. Выполнение плановых показателей ремонта в физических объемах  | Общество, филиал, ПО | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≥95%          | 128,09 | 100,4 | 101,34 | 109,18 | 112,9  | 102,01 | 101,89 | 106,32 | 128,98 | 114,28 | 111,5 |
|   | 2. Оценка технического состояния электрооборудования через расчет Индекса состояния (ИС)                                   | Общество, филиал, ПО | Раз в квартал не нарастающим итогом | K<10%          | 0,07   | 0,07  | 0,08   | 0,08   | 6,23   | 4,15   | 5,41   | 5,63   | 5,63   | 5,57   | 5,52  |
|   | 3. Выполнение годовых планов/графиков испытаний, измерений, диагностики ЭО и ЛЭП   | Общество, филиал     | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≥95%          | 98,93  | 98,79 | 99,57  | 99,79  | 104,36 | 98,05  | 97,34  | 102,22 | 99,83  | 98,22  | 98,49 |
| Б9. Взаимодействие с клиентами                          | 1. Соблюдение сроков направления ответов по жалобам потребителей с указанием на ненадлежащее качество услуг и обслуживание | Общество, филиал     | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≥95%          | 96,65  | 99,56 | 99,56  | 98,52  | 97,73  | 98,57  | 99,62  | 99,41  | 99,03  | 99,73  | 97,83 |
|   | 2. Качество работы с обращениями, поступившими на Портал «Светлая страна»  | Общество, филиал, ПО | Раз в квартал не нарастающим итогом | K=0            |        |       |        |        |        |        |        |        | 15     | 23     | 33    |
|   | 3. Исполнение плановой выручки от реализации дополнительных (нетарифных) услуг   | Общество, филиал     | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≥1            |        |       |        |        |        |        |        |        | 1,18   | 1,14   | 1,07  |
| О1. Юридическое и нормативно-правовое обеспечение       | Соблюдение антимонопольного законодательства (в части компетенции правовых подразделений)                                  | Общество             | Раз в квартал не нарастающим итогом | K=0            |        |       |        |        |        |        |        |        | 0      | 0      | 0     |
| О2. МТО и логистика                                     | 1. Несоблюдение сроков объявления конкурентных закупок, установленных в Плане закупки                                      | Общество, филиал     | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≤13%          |        |       |        |        | 11,24  | 6,5    | 12,5   | 7,68   | 17,23  | 4      | 9,56  |
|   | 2. Своевременное выполнение объемов поставок (исполнение заявок на МТО) для нужд Общества                                  | Общество, филиал, ПО | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≤8%           | 0,38   | 1,72  | 6,33   | 6,41   | 4,07   | 0,64   | 0,31   | 3,83   | 2      | 0,89   | 1,11  |
|   | 3. Состояние остатков МТР на складах Общества  | Общество, филиал     | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≤2,5%         | 1,46   | 2,25  | 1,98   | 1,52   | 1,91   | 2,34   | 2,09   | 1,75   | 2,07   | 2,47   | 2,22  |
|   | 4. Срок оборота ТМЦ  | Общество, филиал     | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≤5            | -0,88  | -0,3  | -0,81  | -1,22  | 0,18   | 1,83   | 1,33   | 0,35   | -0,65  | 0,47   | 1,48  |

|  |   |                      |                                  |                |        |       |      |        |       |        |        |        |        |        |        |
|--|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|-------|------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| О3. Обеспечение ИТ-инфраструктуры                                  | 1. Своевременность реализации заявок на обслуживание ИТ-инфраструктуры (доля незакрытых проблем)  | Общество, филиал     | Раз в квартал нарастающим итогом | $K \geq 90\%$  |        |       |      |        |       |        |        |        | 96,84  | 97,68  | 92,82  |
|  | 2. Качество поддержки пользователей (удовлетворенность потребителей)  | Общество, филиал     | Раз в квартал нарастающим итогом | $K \geq 90\%$  |        |       |      |        |       |        |        |        | 93,88  | 94,81  | 95,58  |
|  | 3. Количество технологических нарушений (отказов оборудования, повлекших недоступность сервисов) по вине персонала департамента   | Общество, филиал     | Раз в квартал нарастающим итогом | $K \leq 3\%$   |        |       |      |        |       |        |        |        | 0      | 0      | 0      |
| О4. Бухгалтерский и налоговый учет и отчетность                    | 1. Достоверность учета и отчетности (бухгалтерской, налоговой, МСФО)  | Общество, филиал     | Раз в квартал нарастающим итогом | $K \leq 5\%$   |        |       |      |        |       |        |        |        | 0      | 0      | 0      |
|  | 2. Своевременность предоставления налоговых деклараций (расчетов) в налоговые органы  | Общество, филиал     | Раз в квартал нарастающим итогом | $K \leq 5\%$   |        |       |      |        |       |        |        |        | 0      | 0      | 0      |
| О5. Метрологическое обеспечение и контроль качества электроэнергии | 1. Наличие средств измерений с вышедшим сроком поверки  | Общество, филиал, ПО | Раз в квартал нарастающим итогом | $K \leq 2\%$   | 0      | 0,02  | 0,03 | 0,11   | 1,59  | 1,28   | 1,05   | 0,81   | 0,48   | 0,86   | 0,83   |
|  | 2. Наличие средств измерений с вышедшим сроком калибровки   | Общество, филиал, ПО | Раз в квартал нарастающим итогом | $K \leq 2,5\%$ | 2,07   | 2,08  | 1,69 | 1,42   | 0,8   | 0,99   | 0,79   | 0,87   | 0,84   | 0,56   | 0,59   |
|  | 3. Количество измерений качества электрической энергии от установленного плана мониторинга качества электроэнергии  | Общество, филиал, ПО | Раз в квартал нарастающим итогом | $K \geq 95\%$  | 100,41 | 102,5 | 99,8 | 104,47 | 104,7 | 103,68 | 104,06 | 107,44 | 102,79 | 104,37 | 104,28 |
| Об. Управление нефинансовым капиталом и земельными ресурсами       | 1. Отсутствие оспаривания совершенных сделок (по непрофильным активам и консолидации электросетевых активов)  | Общество, филиал     | Раз в квартал нарастающим итогом | $K = 0$        |        |       |      |        |       |        |        |        | 0      | 0      | 0      |
|  | 2. Соблюдение лимитов подконтрольных расходов бизнес-плана (по программе работ по оформлению прав собственности на объекты недвижимого имущества; оформлению/переоформлению прав пользования на | Общество             | Раз в квартал нарастающим итогом | $K \leq 100\%$ |        |       |      |        |       |        |        |        | 62,23  | 100    | 100,84 |

|  |  |                  |                                     |          |        |        |       |        |       |        |        |        |       |         |        |         |  |  |  |  |
|--|--|------------------|-------------------------------------|----------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|---------|--------|---------|--|--|--|--|
|  | земельные участки; установлению границ охранных зон объектов электросетевого хозяйства; подраздел «оформление имущественных прав») |                  |                                     |          |        |        |       |        |       |        |        |        |       |         |        |         |  |  |  |  |
| 07. Обеспечение безопасности                                 | 1. Обеспечение комплексной безопасности деятельности Общества  | Общество         | Раз в квартал не нарастающим итогом | K=0      |        |        |       |        |       |        |        |        |       | 0       | 0      | 0       |  |  |  |  |
|  | 2. Соблюдение требований антикоррупционной политики (отсутствия фактов нарушения Антикоррупционной политики)                       | Общество, филиал | Раз в квартал не нарастающим итогом | K=0      |        |        |       |        |       |        |        |        |       | 0       | 0      | 0       |  |  |  |  |
|  | 3. Своевременное выявление и реагирование на угрозы безопасности Обществу  | Общество, филиал | Раз в квартал не нарастающим итогом | K=100%   |        |        |       |        |       |        |        |        |       | 100     | 100    | 100     |  |  |  |  |
|  | 4. Уровень информационной безопасности Общества (уязвимость информационной безопасности)   | Общество, филиал | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≥99%    |        |        |       |        |       |        |        |        |       | 100     | 100    | 100     |  |  |  |  |
|  | 5. Эффективность защищенности объектов (соблюдение режима на объектах Общества)  | Общество, филиал | Раз в квартал не нарастающим итогом | K=100%   |        |        |       |        |       |        |        |        |       | 100     | 100    | 100     |  |  |  |  |
| 08. Управление информационно-имиджевой политикой             | 1. Обеспечение антикризисных коммуникаций в СМИ  | Общество, филиал | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≤1%     |        |        |       |        |       |        |        |        |       | 0,16    | 0,33   | 0,39    |  |  |  |  |
|  | 2. Охват аудитории в официальных сообществах ПАО «МРСК Северо-Запада» в социальных медиа   | Общество         | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≥70 000 |        |        |       |        |       |        |        |        |       | 159 573 | 92 116 | 123 132 |  |  |  |  |
| 09. Документационное обеспечение                             | 1. Качество оформления документов Общества   | Общество         | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≥95%    |        |        |       |        |       |        |        |        |       | 95,51   | 98,6   | 99,68   |  |  |  |  |
|  | 2. Качество контроля за ходом исполнения поручений, содержащихся в приказах и распоряжениях  | Общество         | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≥90%    |        |        |       |        |       |        |        |        |       | 98,24   | 99,73  | 97,04   |  |  |  |  |
| 010. Управление персоналом и социально-трудовыми отношениями | 1. Непревышение плановых показателей численности АУП, установленных бизнес-планом  | Общество, филиал | Раз в квартал нарастающим итогом    | K≤100%   | 99,84  | 99,68  | 99,95 | 99,03  | 99,68 | 99,62  | 99,84  | 97,95  | 99,78 | 99,29   | 98,62  |         |  |  |  |  |
|  | 2. Коэффициент выполнения планов обучения персонала  | Общество, филиал | Раз в квартал не нарастающим итогом | K≥95%    | 100,71 | 131,85 | 179,2 | 173,27 | 91,26 | 127,46 | 232,83 | 135,49 | 76,95 | 71,9    | 165,05 |         |  |  |  |  |

|   |  |                           |                                     |                            |        |             |             |        |             |             |             |        |         |         |         |   |   |
|---|--|---------------------------|-------------------------------------|----------------------------|--------|-------------|-------------|--------|-------------|-------------|-------------|--------|---------|---------|---------|---|---|
| O11. Обеспечение производственной безопасности и производственного контроля | Недопущение роста числа пострадавших при несчастных случаях  | Общество, филиал, ПО, РЭС |                                     | $K \geq 0$                 | 0,0509 | -<br>0,1322 | -<br>0,0687 | 0,0566 | -<br>0,0071 | -<br>0,0071 | -<br>0,0071 | 0,0611 | 0,0668  | 0,0668  | 0,0668  |   |   |
|   |  |                           | Раз в квартал не нарастающим итогом | $N=0$                      | 0      | 0           | 1           | 0      | 0           | 0           | 1           | 0      | 0       | 0       | 0       | 0 |   |
|   |  |                           |                                     | По Обществу:<br>$M \leq 2$ | 0      | 3           | 1           | 1      | 1           | 1           | 1           | 1      | 0       | 0       | 0       | 0 | 0 |
|   |  |                           |                                     | По филиалу: $M=0$          |        |             |             |        |             |             |             |        |         |         |         |   |   |
| O13. Административно-хозяйственное и протокольное обеспечение               | 1. Своевременное выполнение заявок по административному и хозяйственному обеспечению   | Общество                  | Раз в квартал не нарастающим итогом | $K \geq 80\%$              |        |             |             |        |             |             |             |        | 98,87   | 96,79   | 98,92   |   |   |
|   | 2. Коэффициент выполнения плана протокольных поздравлений (в адрес глав регионов, партнеров компании) с профессиональными/ государственными праздниками, днями рождения от лица Генерального директора                       | Общество                  | Раз в квартал не нарастающим итогом | $K \geq 95\%$              |        |             |             |        |             |             |             |        | 100     | 100     | 100     |   |   |
| O14. Обеспечение автотранспортом и спецтехникой                             | 1. Доля дорожно-транспортных происшествий, совершенных по вине водителей Общества (филиала), за исключением ДТП, в результате которого выносится определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении | Общество, филиал          | Раз в квартал нарастающим итогом    | $K \leq 0,75\%$            |        |             |             |        |             |             |             |        | 0,02    | 0,02    | 0,13    |   |   |
|   | 2. Коэффициент технической готовности автопарка  | Общество, филиал          | Раз в квартал не нарастающим итогом | $K \geq 0,85$              |        |             |             |        |             |             |             |        | 0,97    | 0,96    | 0,96    |   |   |
| У2. Корпоративное управление и взаимодействие с акционерами                 | Отсутствие нарушений действующего законодательства РФ, Устава и внутренних документов Общества при организации и проведении корпоративных событий  | Общество                  | Раз в квартал не нарастающим итогом | $K \geq 80\%$              |        |             |             |        |             |             |             |        | 100     | 100     | 100     |   |   |
| У3. Экономическое планирование и бюджетирование                             | Достижение показателей консолидированной прибыли по операционной деятельности (ЕБИТДА)   | Общество, филиал          | Раз в квартал нарастающим итогом    | $K \geq 0$                 |        |             |             |        |             |             |             |        | 388 097 | 227 953 | 495 360 |   |   |

|                                       |  |          |                                     |     |  |   |   |   |
|---------------------------------------|--|----------|-------------------------------------|-----|--|---|---|---|
| У5.<br>Инвестиционное<br>планирование | Обеспечение направления в Минэнерго России проектов инвестиционных программ и/или иных материалов по ИПР в установленные сроки | Общество | Раз в квартал не нарастающим итогом | К=1 |  | 1 | 1 | 1 |
|---------------------------------------|--|----------|-------------------------------------|-----|--|---|---|---|