

Инициализация электросетевой организации

Данные о факте прекращения передачи электрической энергии												Данные о количестве прекращения передачи электрической энергии в сетевой организации												Данные о причинах прекращения передачи электрической энергии и их расследовании					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
№	Наименование структурной единицы сетевой организации	Вид объекта: КЛ, ВЛ, ПС, ТП, РП, КВЛ	Диаметровое наименование объекта электросетевого хозяйства сетевой организации в результате отключения которой произошло прекращение передачи электроэнергии потребителям услуг	Высший класс напряжения отключенного оборудования сетевой организации, кВ	Время и дата начала прекращения передачи электрической энергии (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)	Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителями услуг (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)	Вид прекращения передачи электроэнергии (П, А, В, В1)	Продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час	Признак АПВ (1-Успешно/0-Неуспешно/2-Отсутствует)	Признак АВР (1-Успешно/0-Неуспешно/2-Отсутствует)	Перечень объектов электросетевого хозяйства, отключение которых привело к прекращению передачи электрической энергии потребителям услуг (ПС, ТП, РП, ВЛ, КЛ, КВЛ)	Перечень потребителей 1-й и 2-й категорий надежности, в отношении которых произошло полное ограничение режима потребления электрической энергии	Перечень потребителей 1-й и 2-й категорий надежности, в отношении которых произошло частичное ограничение режима потребления электрической энергии	ВСЕГО			в разрезе категорий надежности потребителей электрической энергии			в разрезе уровней напряжения ЭПУ потребителей электрической энергии			Смежные сетевые организации и производители электрической энергии	Суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединенных потребителях услуг, по которым произошло прекращение передачи электрической энергии на момент возникновения такого события, кВт	Перечень смежных сетевых организаций, затронутых прекращением передачи электрической энергии	№ и дата акта расследования технологического нарушения, занесен в оперативном журнале	Код организационной причины аварии	Код технической причины повреждения оборудования	Учет в показателях надежности, в т.ч. индикативных показателях надежности (0 - нет, 1 - да)
														Количество точек поставки электроэнергии потребителям услуг сетевой организации, в отношении которых произошло прекращение передачи электрической энергии, шт., в том числе:	1-я категория надежности	2-я категория надежности	3-я категория надежности	ВН (110 кВ и выше)	СН1 (35 кВ)	СН2 (6-20 кВ)	НН (0,22-1 кВ)								
1	ООО «КВК Энерджи»	ТП	ТП 305 Жужелино	10	13.30.2019, 06:27	15.30.2019, 6:27	В	2	2	2	ТП 10 В Жужелино			14	0	0	14	0	0	0	14	0			М 5 2019-06-27	3.4.8.		1	

Журнал учета данных первичной информации по всем прекращением передачи электрической энергии, произошедших на объектах электросетевых организации за 2019 год

№ п/п		Наименование структурной единицы электросетевой сетевой организации		Диспетчерское наименование подстанции или ЛЭП, в результате отключения которой произошло прекращения передачи электроэнергии потребителям услуг		Вид объекта (ПС, ЛЭП)		Высший класс напряжения обесточенного оборудования, кВ		Причина прекращения передачи электрической энергии (1/0)		Признак АПВ (1/0)		Признак АВР (1/0)		Потребители электрической энергии		Электросетевые организации		Производители электрической энергии		Всего (сумма граф 9-15)		Потребители электрической энергии		Электросетевые организации		Производители электрической энергии		Всего (сумма граф 25-27)		Время и дата прекращения передачи электрической энергии (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)		Время и дата устранения технологического нарушения на объектах данной сетевой организации (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)		Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителей услуг (часы, минуты, ГГГГ.ММ.ДД)		Продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час		Суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединениях потребителей услуг по которым в результате технологического нарушения произошло прекращение передачи электрической энергии на момент возникновения такого события, МВт		Наименование документа первичной информации (акт расследования, журнал отключений и т.п.)		Реквизиты документа первичной информации (акта расследования технологического нарушения (аварии) или иного документа (номер и дата записи в журнале отключений)	
1	1	000 "КФК Энерго"	2	ТПЭ305 (Жуковский инд)	3	ПС	4	10	5	1	6	0	7	0	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
																полное	частичное	полное	частичное	3 категории надежности				полное	частичное	полное	частичное	3 категории надежности	с максимальной мощностью до 150 кВт	с максимальной мощностью от 150 до 670 кВт	с максимальной мощностью свыше 670 кВт	14	0	0	14	0	0	14	13,30,2019,06,27	15,30,2019,06,27	15,30,2019,06,27	2	0,15	Журнал оперативно-ремонтных переключений ООО "КФК Энерго"	№15 2019-06-27

Форма 8.2. - Расчет

индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью на основе объема недоотпущенной электроэнергии вследствие полного (частичного) ограничения электроснабжения потребителей за 2019 год

ООО "КФК Энерго"

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Объем недоотпущенной электроэнергии (Пенс), МВт*час	Сумма произведений по столбцу 32 и столбцу 33 Формы 8.1 (*)
	0,300	

Расчет

индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг территориальной сетевой организацией на основе средней продолжительности нарушения электроснабжения потребителей и средней частоты прерывания электроснабжения потребителей за 2019 год

ООО "КФК Энерго"

наименование электросетевой организации

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное количество потребителей услуг по передаче электрической энергии (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками) энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации), обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода шт.	304
1.1.	Максимальное количество потребителей электроэнергии обслуживаемых электросетевой организацией в рамках расчетного периода (включая потребителей электрической энергии, обслуживаемых энергосбытовыми организациями (гарантирующими поставщиками) энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации) шт.	304
2	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки электросетевой организации, шт.	485
3	Средняя продолжительность нарушения электроснабжения потребителей (Psaidi), час	0,092105263
4	Средняя частота прерывания электроснабжения потребителей , (Psai fi) шт.	0,046052632

Приложение N 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

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении
 передачи электрической энергии для потребителей услуг
 электросетевой организации за 2019 год

Обосновывающие данные для расчета <1>	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3
1	0	304
2	0	304
3	0	304
4	0	304
5	0	304
6	2	304
7	0	304
8	0	304
9	0	304
10	0	304
11	0	304
12	0	304

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии
2019г.

ООО "КФК Энерго"

Максимальное за расчетный период 2019 г. число точек присоединения	304
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (Тпр)	2
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0,006578947

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

ООО "КФК Энерго"

Показатель	Описание (обоснование)	Значение показателя 2019 год:
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)		0,006578947
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Птпр)		1
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (Птсо)		0

Форма 1.4 - Предложения электросетевой организации
по плановым значениям показателей надежности и качества
услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах
долгосрочного периода регулирования

ООО "КФК Энерго"

Показатель	Описание (обоснование)	Значение показателя 2019:
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)		0,006578947
Показатель качества предоставления возможности технологического присоединения (Птпр)		0
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевыми организациями (Птсо)		0

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

Показатель	№ формулы методических указаний	Значение
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	1	0,006578947
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, Птпр	2.1.	-
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, Птсо	3.2.	0
Плановое значение показателя Пп, Пппл	4	0
Плановое значение показателя Ппл тпр тпр, Ппл	4	-
Плановое значение показателя П тсо тсо, Ппл	4	0
Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	пп. 5.1 методических указаний	-
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач1 (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0
Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач2 (для территориальной сетевой организации)	пп. 5.1 методических указаний	0

Расчет показателя уровня надежности реализуемых товаров (услуг) ООО "КФК Энерго" за 2019 год

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

№ п/п	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час.		Количество точек присоединения потребителей услуг к электросетевой организации	
		2019 план	2019 факт	2019 план	2019 факт
1	Статистика за предыдущий период регулирования 2019 год	2	2	485	485

Форма 1.2. Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)

№ п/п	Обосновывающие данные для расчета	2019 план	2019 факт
1	Максимальное за расчетный период количество точек присоединения (N _{тп})	485	485
2	Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час. (T _{пр})	2	2
3	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)	0,0066	0,0066

Значение показателя уровня надежности реализуемых товаров (услуг) ООО "КФК Энерго" за 2019 год, находятся в пределах коэффициента допустимого отклонения K=25%. Показатель достигнут.

Ппл*(1-K)	Пфакт	Ппл*(1+K)
0,00493	0,00658	0,00822

Форма 1.3. Расчет показателя надежности и качества услуг (Птсо)

№ п/п	Наименование показателя	2019 план	2019 факт
1	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)	0,0066	0,0066
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, Птпр	1	1
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, Птсо	0	0,0000

Значение уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, Птсо ООО "КФК Энерго" за 2019 год, находятся в пределах коэффициента допустимого отклонения K=25%. Показатель достигнут.

Ппл*(1-K)	Пфакт	Ппл*(1+K)
0,00000	0,00000	0,00000

Форма 8.3. Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций и организацией по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, чей долгосрочный период регулирования начался после 2018 года.
 ООО "КФК Энерго"

Наименование сетевой организации

За 2019 _____ год

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное за расчетный период регулирование число точек поставки сетевой организации, шт., в том числе в разбивке по уровням	
1.1.	ВН (110 кВ и выше), шт.	485
1.2.	СН-1 (35 кВ), шт.	0
1.3.	СН-2 (6-20 кВ), шт.	0
1.4.	НН (до 1 кВ), шт.	91
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки (П _{saidi}), час.	394
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки (П _{saiif}), шт.	0,057731959
4	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии при проведении ремонтных работ (П _{saidi}), час.	0,028865979
5	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии при проведении ремонтных работ (П _{saiif}), шт.	0

Форма 1.9. Данные об экономических и технических характеристиках и (или) условиях деятельности территориальных сетевых организаций
 ООО "КФК Энерго", Костромская область
 Наименование сетевой организации, субъект Российской Федерации

№ п/п	Характеристики и (или) условия деятельности сетевой организации	Значение характеристики	Наименование и реквизиты подтверждающих документов (в том числе внутренних документов сетевой организации)
1	Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП), км	108,097	
1.1	Протяженность кабельных линий электропередачи в одноцепном	97,962	
2	Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), %	90,62%	
3	Максимальной за год число точек поставки, шт.	485	
4	Число разветвителей и выключателей, шт.	402	
5	Средняя летняя температура, °С	15,5	
6	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaidi	5	
7	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaidi	5	

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение 2019		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочные баллы макс (прямая зав.) менее 80% макс (обратная зав.) более 120% medium от 80% до 120% min (прямая зав.) более	Оценочный балл 2019
	фактическое (Ф)	плановое (П)				
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителя) — всего, в том числе, по критериям:	-	-	-	-	-	0,5
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	0	0	100	обратная	0,75 0,5 0,25	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	обратная	-	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	15	15	100	-	0,75 0,5 0,25	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	20	20	100	-	0,75 0,5 0,25	0,5
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	0	0	100	обратная	0,75 0,5 0,25	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критериям	-	-	-	-	-	0,5
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	1	1	100	обратная	0,75 0,5 0,25	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в том числе по критериям:	-	-	-	-	-	0,5
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	0,75 0,5 0,25	0,5
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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	100	обратная	0,75 0,5 0,25	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	-	0,2
4.1. 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	обратная	0,3 0,2 0,1	0,2
5. Итого по индикатору Исполнительности						0,46

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение 2019		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочные баллы 3 балла (прямая зав.) менее 80% 3 балла (обратная зав.) более 120% 2 балла от 80% до 120% 1 балл (прямая зав.) более 120 % 1 балл (обратная зав.) менее 80 %	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)				2019
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации — всего,	-	-	-	-	-	2
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	0	0	100	прямая	2	2
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт. в том числе:	1	1	100	прямая	2	2
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100	-	-	2
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	100	-	-	2
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	-	2
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100	-	-	2
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации, в том числе по критериям:	1	1	100	-	2	2
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие — 0)	1	1	100	прямая	2	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	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие — 0)	0	0	100	прямая	2	2
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	2	2
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	2	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0	100	обратная	2	2
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	0	0	100	-	-	2
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации — всего, в том числе по критериям:	-	-	-	-	-	2
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	15	10	150	обратная	3	2
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	0	0	100	обратная	2	2
7. Итого по индикатору Информативности	-	-	-	-	2	2

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение 2019		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочные баллы 3 балла (прямая зав.) менее 80% 3 балла (обратная зав.) более 120% 2 балла от 80% до 120% 1 балл (прямая зав.) более 120 % 1 балл (обратная зав.) менее 80 %	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)				
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие — 0)	0	0	100	прямая	2	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг в том числе по критериям:	-	-	-	-	-	2
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	1,00	2,00	50,0	обратная	1	2
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	1,00	2,00	50,0	прямая	3	2
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100,0	обратная	2	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
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
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100,0	прямая	2	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг — всего, в том числе по критериям:	-	-	-	-	-	2
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	3	3	100,0	обратная	2	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	-	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2	2
в)* системы автоматизированного информирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	прямая	2	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	-	-	-	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,0	обратная	2	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами в том числе по критериям:	-	-	-	-	-	2
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0	100,0	обратная	2	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	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи					2	2

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

Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2019
Ин	
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации — всего, в том числе, по критериям:	-
в том числе, по критериям:	0
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	2
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт. в том числе:	2
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
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие — 0)	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие — 0)	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие — 0)	2
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие — 0)	2
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)	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	2
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	2
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	2
Ис	
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителя) — 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	0,5
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	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	0,5
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	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критериям	-

2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0,5
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)	0,5
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, в процентах от общего количества поступивших о	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0,2
Рс	
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие — 0)	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 обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	1
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	3
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п. 2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий, указанных в п. 2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений	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	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	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	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	2
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	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	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, %	2