

**Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии
для потребителей услуг за 2021 год**

АО "Пластик"

(наименование территориальной сетевой организации)

№	Период	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1	январь	0,00	20
2	февраль	0,00	20
3	март	0,00	20
4	апрель	0,00	20
5	май	0,00	20
6	июнь	0,00	20
7	июль	0,00	20
8	август	0,00	20
9	сентябрь	0,00	20
10	октябрь	0,00	20
11	ноябрь	0,00	20
12	декабрь	0,00	20

Форма 1.2 - Расчет фактического показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии за 2021 год

АО "Пластик"

(наименование территориальной сетевой организации)

Максимальное за расчетный период	Максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения потребителей услуг к э. сети ТСО, шт.	20
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. ($T_{пр}$)	гр. 3 формы 1.1	0,00
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($\Pi_{п}$)	$\Pi_{п} = T_{пр}/N_{тп}$	0,00000

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности за 2021 год

АО "Пластик"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Ед.изм-ния	Значение		Ф / П * 100, %	Зависи-мость	Оценочный балл
		факти-ческое (Ф)	плановое (П)			
1		2	3	4	5	6
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	%	100,00%	100,00%	100,00%	прямая	2
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	шт.	4	4	100,00%	прямая	2
в том числе:						
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	шт.	0	0	100,00%	прямая	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	шт.	1	1	100,00%	прямая	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	шт.	2	2	100,00%	прямая	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	шт.	1	1	100,00%	прямая	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,		-	-	-	-	2,000
в том числе по критериям:						
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1,00	100,00%	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	0,00	0,00	100,00%	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	0,00	0,00	100,00%	прямая	2
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1,00	100,00%	прямая	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)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	1,00	1,00	100,00%	прямая	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	%	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,		-	-	-	-	2
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	%	100,00%	100,00%	100,00%	обратная	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	%	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности (Ин)	-	-	-	-	-	2,000000

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности за 2021 год

АО "Пластик"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Ед-изм-ния	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
1		2	3	4	5	6
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего		-	-	-	-	0,417
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	дней	5	5	100,00%	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	дней	-	-	0	обратная	0,25
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней		5	5		-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней		5	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	100,00%	обратная	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию		-	-	-	-	0,50
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	дней	0	0	100,00%	обратная	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации		-	-	-	-	0,5
в том числе, по критериям:						
3.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0)	%	1,00%	1,00%	100,00%	прямая	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, процентов от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц		0,00%	0,00%	100,00%	обратная	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), процентов от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	0,2
5. Итого по индикатору исполнительности (Ис)	-	-	-	-	-	0,404

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2021 год
АО "Пластик"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Ед.изм-ния	Значение		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл
		фактическое (Ф)	плановое (П)			
		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)	(наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100,00%	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг		-	-	-	-	2,000
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	%	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	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	%	0,00%	0,00%	100,00%	прямая	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	%	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	100,00%	обратная	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	%	0,00%	0,00%	100,00%	прямая	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	шт.	1	1	100,00%	прямая	2
		-	-	-	-	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	дней	2	2	100,00%	обратная	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	шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	прямая	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	прямая	2
в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	прямая	2
		-	-	-	-	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	шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100,00%	обратная	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами		-	-	-	-	2
в том числе по критериям:						
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	месяцев	2	2	100,00%	обратная	2
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, %	%	0,00%	0,00%	100,00%	прямая	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи (Рс)	-	-	-	-	-	2,000

**Форма 2.4 - Расчет фактического значения показателя уровня качества
оказываемых услуг территориальной (прочей) сетевой организацией за 2021 год**

АО "Пластик"

(наименование территориальной сетевой организации)

	Ед.изм-ния	2020 (год)
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **		
Ин (индикатор информативности)		2,00000
Ис (индикатор исполнительности)		0,40400
Рс (индикатор результативности обратной связи)		2,00000
Фактическое значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации		0,88280

Формы, используемые для расчета значений показателей уровня качества оказываемых услуг

АО "Пластик"

Форма 3.1

Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети за 2021 год		
№ п/п	Наименование	Значение
1	2	3
1	Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, шт. (Nзаяв_тпр)	0
2	Число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, по которым сетевой организацией в соответствующий расчетный период направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети с нарушением установленных сроков его направления, шт. (Nнсзаяв_тпр)	0
max (1, Nзаяв_тпр - Nнсзаяв_тпр)		1
Пзаяв_тпр		1,0000

Форма 3.2

Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети за 2021 год		
№ п/п	Наименование	Значение
1	2	3
1	Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, шт. (Nсд_тпр)	0
2	Число договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети, исполненных в соответствующем расчетном периоде, по которым имеется подписанный сторонами акт о технологическом присоединении, по которым произошло нарушение установленных сроков технологического присоединения, шт. (Nнссд_тпр)	0
max (1, Nсд_тпр - Nнссд_тпр)		1
Пнс_тпр		1,0000

Форма 3.3

Отчетные данные для расчета значения показателя соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации за 2021 год		
№ п/п	Наименование	Значение
1	2	3
1	Число вступивших в законную силу решений антимонопольного органа и (или) суда об установлении нарушений сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации в части оказания услуг по технологическому присоединению в соответствующем расчетном периоде, шт. (Nн_тпр)	0
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, <i>в десятках шт. без округления</i> (Nочз_тпр)	0
max (1, Nочз_тпр - Nн_тпр)		1
Пнна_тпр		1,0000

Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети за 2021 год, Птпр	
Птпр	
1,0000	

