

**"Информация раскрываемая  
ООО «ЗЕФС-ЭНЕРГО» в соответствии  
с пп. с) п.19 "О качестве обслуживания потребителей услуг" за 2020г.**

В соответствии с методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг, утвержденными приказом Минэнерго России от 29.11.2016 №1256"

Форма 1.9. Данные об экономических и технических характеристиках  
и (или) условиях деятельности территориальных сетевых организаций  
(по состоянию на 31.12.2020г)

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

наименование сетевой организации

№ п/п	Характеристики и (или) условия деятельности сетевой организации <sup>1</sup>	Значение характеристики	Наименование и реквизиты подтверждающих документов (в том числе внутренних документов сетевой организации)
1	Протяженность линий электропередачи в одноцепном выражении (ЛЭП), км	480,37	Свидетельства на право собственности, договоры аренды объектов электрических сетей
1.1	Протяженность кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении, км	414,9	Свидетельства на право собственности, договоры аренды объектов электрических сетей
2	Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), %	86,37	
3	Максимальной за год число точек поставки, шт.	299	Договор от 31.01.2008 №67-юр с ПАО «МРСК Центра и Приволжья»
4	Число разъединителей и выключателей, шт.	1357	
5	Средняя летняя температура, °С		
6	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psaidi	5	-
7	Номер группы (m) территориальной сетевой организации по показателю Psai fi	5	-

электропередачи территориальной сетевой организации в одноцепном выражении (при определении протяженности воздушных и кабельных линий электропередачи низкого напряжения учитываются только трехфазные участки линий), км;

Доля кабельных линий электропередачи в одноцепном выражении от общей протяженности линий электропередачи (Доля КЛ), % - доля кабельных линий электропередачи территориальной сетевой организации, рассчитываемая как отношение протяженности кабельных линий в одноцепном выражении к протяженности ЛЭП, %;

Число разъединителей и выключателей - совокупное число разъединителей и выключателей территориальной сетевой организации, шт.;

Средняя летняя температура - в соответствии с данными по средней температуре июля на последнюю имеющуюся дату согласно Сборнику Федеральной службы государственной статистики "Регионы России. Основные характеристики субъектов Российской Федерации".

Форма 8.1.<sup>1</sup> Журнал учета данных первичной информации по всем  
прекращениям передачи электрической энергии, произошедшим на объектах  
сетевой организации за \_\_\_\_\_ 2020 \_\_\_\_\_ год

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

наименование сетевой организации

Данные о факте прекращения передачи электрической энергии									Данные о масштабе 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
<p>Номер прекращения передачи электрической энергии/Номер итоговой строки</p> <p>Наименование структурной единицы сетевой организации</p> <p>Вид объекта: КЛ, ВЛ, КВЛ, ПС, ТП, РП</p> <p>Диспетчерское наименование объекта электросетевого хозяйства сетевой организации, в результате отключения которой произошло прекращение передачи электроэнергии потребителям услуг</p> <p>Высший класс напряжения отключенного оборудования сетевой организации, кВ</p> <p>Время и дата начала прекращения передачи электрической энергии (часы, минуты, ГТТГ.ММ.ДД)</p> <p>Время и дата восстановления режима потребления электрической энергии потребителя услуг (часы, минуты, ГТТГ.ММ.ДД)</p> <p>Вид прекращения передачи электроэнергии (П, А, В)</p> <p>Продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час.</p> <p>Перечень объектов электросетевого хозяйства, отключение которых привело к прекращению передачи электрической энергии потребителям услуг (ПС, ТП, РП, ВЛ, КЛ)</p> <p>Перечень потребителей 1-й и 2-й категорий надежности, в отношении которых произошло полное ограничение режима потребления электрической энергии</p> <p>Перечень потребителей 1-й и 2-й категорий надежности, в отношении которых произошло частичное ограничение режима потребления электрической энергии</p> <p>ВСЕГО</p> <p>1-я категория надежности</p> <p>2-я категория надежности</p> <p>3-я категория надежности</p> <p>ВН (110 кВ и выше)</p> <p>СН1 (35 кВ)</p> <p>СН2 (6 - 20 кВ)</p> <p>НН (0,22 - 1 кВ)</p> <p>Смежные сетевые организации и производители электрической энергии</p> <p>Суммарный объем фактической нагрузки (мощности) на присоединенных потребителях услуг, по которым произошло прекращение передачи электрической энергии на момент возникновения такого события, кВт</p> <p>Перечень смежных сетевых организаций, затронутых прекращением передачи электрической энергии</p> <p>Номер и дата акта расследования технологического нарушения, записи в оперативном журнале</p> <p>Код организационной причины аварии</p> <p>Код технической причины повреждения оборудования</p> <p>Учет в показателях надежности, в т.ч. индикативных показателях надежности (0 - нет, 1 - да)</p>									<p>Количество точек поставки потребителей услуг сетевой организации, в отношении которых произошел перерыв электроснабжения, шт., в том числе:</p> <p>в разделении категорий надежности потребителей электрической энергии</p> <p>в разделении уровней напряжения ЭПУ потребителя электрической энергии</p>											<p>Данные о причинах прекращения передачи электрической энергии и их расследовании</p>						
1	РЭС	КЛ	КЛ-6кВ	6 (6.3)	01,50 2020.01.01	03,55 2020.01.01	В	2,083	РП		Стадион	2	0	0	0	2	0	0	0	0	21,272	0	01.01.2020	3.4.8.1	4.13	0



- по вне регламентным отключениям	<b>В</b>	132,2	x	x	x	374	0	0	369	0	0	4	365	5	3116,46	5	x	x	x	0
- по вне регламентным отключениям, учитываемым при расчете показателей надежности, в том числе индикативных показателей надежности	<b>В1</b>		x	x	x												x	x	x	1

Генеральный директор

Аксиньин В.Б.

Должность

Ф.И.О.

Подпись

<sup>1</sup> Если восстановление режима потребления электрической энергии потребителей услуг в рамках одного прекращения передачи электрической энергии происходило в разное время, то форма заполняется отдельно по каждому такому восстановлению.

Форма 8.3. Расчет индикативного показателя уровня надежности оказываемых услуг для территориальных сетевых организаций и организаций по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью за 2020 год

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

№ п/п	Наименование составляющей показателя	Метод определения
1	Максимальное за расчетный период регулирования число точек поставки сетевой организации, шт., в том числе в разбивке по уровням напряжения:	299
1.1	ВН (110 кВ и выше), шт.	52
1.2	СН-1 (35 кВ), шт.	1
1.3	СН-2 (6 - 20 кВ), шт.	210
1.4	НН (до 1 кВ), шт.	36
2	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии на точку поставки ( $\Pi_{\text{saidi}}$ ), час.	0
3	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии на точку поставки ( $\Pi_{\text{saifi}}$ )	0
4	Средняя продолжительность прекращения передачи электрической энергии при проведении ремонтных работ ( $\Pi_{\text{saidi рем}}$ ), час.	0

5	Средняя частота прекращений передачи электрической энергии при проведении ремонтных работ ( $\Pi_{saifi\ rem}$ )	0
---	--	---

Генеральный директор

Аксиньин В.Б.

Должность

Ф.И.О.

Подпись

Форма 1.5 - Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования \*

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя**	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			2020г				
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)			0,0000				
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Птпр) ***			1,0000				
Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями (Птсо) ***			0,8975				

\* Плановые значения показателей надежности и качества на 2020 год заполняются на основании решения РСТ Нижегородской области

\*\* Информация предоставляется справочно

\*\*\* В редакции приказа Минэнерго России от 29.11.2016 № 1256

Генеральный директор

(должность)

Аксиньин В.Б.

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2020 год

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

(наименование территориальной сетевой организации)

№**	Обосновывающие данные для расчета *	Продолжительность прекращения, час.	Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1			299
2			299
3			299
4			299
5			299
6			299
7			299
8			299
9			299
10			299
11			299
12			299

Генеральный директор  
(должность)

Аксиньин В.Б.  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\* В том числе на основе базы актов расследования технологических нарушений за соответствующий месяц;

\*\* месяцы года

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии за 2020 год

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

(наименование территориальной сетевой организации)

Максимальное за расчетный период 2020г число точек присоединения (Nтп)	299
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час (Тпр)	0,0
<b>Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)</b>	<b>0,0000</b>

Генеральный директор

(должность)

Аксиньин В.Б.

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Форма 3.1 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети за 2020г

№ п/п	Наименование	Значение, шт.
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, <u>шт.</u> (Nзаяв_тпр)	64,00
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, <u>шт.</u> (N <sup>нс</sup> заяв_тпр)	0,00
	max (1, Nзаяв_тпр - N <sup>нс</sup> заяв_тпр)	64,00
	Пзаяв_тпр	1,0000

Форма 3.2 - Отчетные данные для расчета значения показателя качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети за 2020г

№ п/п	Наименование	Значение, шт.
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, <u>шт.</u> (Nсд_тпр)	42,00
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, <u>шт.</u> (N <sup>нс</sup> сд_тпр)	0,00
	max (1, Nсд_тпр - N <sup>нс</sup> сд_тпр)	42,00
	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 2020г

№ п/п	Наименование	Значение, шт.
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, <u>шт.</u> (Nн_тпр)	0,00
2	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, в <u>десятках шт. без округления</u> (Nочз_тпр)	78,000
	max (1, Nочз_тпр - Nн_тпр)	78,00
	Пнпа_тпр	1,0000

1,0000

<b>Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети, Птпр</b>	
<b>Птпр</b>	<b>1,0000</b>

Генеральный директор

Аксинин В.Б.

(должность)

(Ф.И.О.)

(подпись)

Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг за 2020 год (Птсо)

Птсо

0,8975

**Расчет значения индикатора информативности (форма 2.1)**

<b>Исходные данные для расчета:</b>	<b>Факт</b>	<b>План</b>
Количество структурных подразделений ТСО, осуществляющих взаимодействие с клиентами (потребителями услуг), шт. (для расчета п. 1.1)	4	4
Общее количество структурных подразделений в ТСО, шт. (для расчета п. 1.1)	17	17
Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт., в том числе:	---	---
а) количество регламентов оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт. (для расчета п. 1.2.а)	49	49
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие 0), шт. (для расчета п. 1.2.б)	1	1
в) Количество должностных инструкций сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. (для расчета п. 1.2.в)	9	9
г) Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке форм отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. (для расчета п. 1.2.г)	3	3
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) (для расчета п. 2.1)	1	1
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0) (для расчета п. 2.2)	1	1
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0) (для расчета п. 2.3)	1	1
Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие - 0) (для расчета п. 3)	1	1
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) (для расчета п. 4)	1	1
Количество обращений в ТСО потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) ТСО в ходе исполнения своих функций, шт. (для расчета п. 5.1)	0	0
Общее количество обращений в ТСО от потребителей услуг, шт. (для расчета п. 5.1)	734	735
Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего, в том числе:	---	---
Количество обращений потребителей услуг за консультациями в ТСО по вопросам деятельности ТСО, шт. (для расчета п. 6.1)	0	0
Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт. (для расчета п. 6.1)	734	735
Количество жалоб потребителей услуг на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО в соответствии с постановлением Правительства РФ от 21.01.2004 № 24, шт. (для расчета п. 6.2)	0	0
Общее количество обращений потребителей услуг в ТСО, шт. (для расчета п. 6.2)	734	735

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности за 2020 год

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего,	---	---	---	---	<b>2,00</b>
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, %	24	24	100	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.	62	62	100	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	49	49	100	---	---
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	---	---
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	9	9	100	---	---
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	3	3	100	---	---
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации,	---	---	---	---	<b>2,00</b>
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	1	1	100	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)	1	1	100	прямая	<b>2,00</b>
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	<b>2,00</b>
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0	100	обратная	<b>2,00</b>

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	обратная	2,0
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего,	---	---	---	---	<b>2,00</b>
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, %	0	0	100	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	0	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности (Ин)	---	---	---	---	<b>2,00</b>

Генеральный директор  
(должность)

Аксиньин В.Б.  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Расчет значения индикатора исполнительности (форма 2.2)**

Исходные данные для расчета:	Факт	План
Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего, в том числе:	---	---
1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней (для расчета п.1.1)	14	14
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг, в том числе: (для расчета п.1.2)	---	---
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней (для расчета п.1.2.а)	10	10
б) для остальных потребителей услуг, дней (для расчета п.1.2.б)	14	14
Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии, шт. (для расчета п.1.3)	0	0
Общее количество заключенных ТСО договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц, шт. (для расчета п.1.3)	1	1
Количество обращений в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, поступающей из сети ТСО, шт. (для расчета п.2.1)	0	0
Общее количество поступивших в ТСО обращений потребителей услуг, шт. (для расчета п.2.1)	734	735
Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие - 1, отсутствие - 0) (для расчета п.3.1)	0	0
Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых ТСО графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, шт. (для расчета п.3.2)	0	0
Общее количество поступивших обращений в ТСО потребителей услуг, кроме физических лиц, шт. (для расчета п.3.2)	0	0
Количество обращений в ТСО потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей),шт. (для расчета п.4.1)	0	0
Общее количество поступивших обращений в ТСО потребителей услуг, шт. (для расчета п.4.1)	734	735

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности за 2020 год

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	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,	---	---	---	---	<b>0,50</b>
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	14	14	100	обратная	0,50
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	---	---		обратная	
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	10	10	100	---	---
б) для остальных потребителей услуг, дней	14	14	100	---	---
1.3. 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, %	0	0	100	обратная	0,50
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	0	0	100		<b>0,50</b>
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений, %	0	0	100	обратная	0,50
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	---	---	---	---	<b>0,50</b>
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	0	100	прямая	0,50
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	0,50
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	100	обратная	<b>0,20</b>
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	0,20
5. Итого по индикатору исполнительности (Ис)	---	---	---	---	<b>0,425</b>

Генеральный директор  
(должность)

Аксиньин В.Б.  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Расчет значения индикатора результативности обратной связи (форма 2.3)**

Исходные данные для расчета:	Факт	План
<i>Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0) (для расчета п.1)</i>	0	0
<i>Количество обращений (жалоб) в ТСО потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт. (для расчета п.2.1)</i>	0	0
<i>Общее количество обращений потребителей услуг, поступивших в ТСО, шт.</i>	734	735
<i>Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, шт. (для расчета п.2.2)</i>	0	0
<i>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, шт. (для расчета п.2.3)</i>	0	0
<i>Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг ТСО, поступивших в соответствующий контролирурующий орган исполнительной власти, шт. (для расчета п.2.4)</i>	0	0
<i>Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности ТСО, поступивших через обратную связь, шт. (для расчета п.2.5)</i>	0	0
<i>Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт. (для расчета п.2.6)</i>	0	0
<i>Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней (для расчета п.3.1)</i>	0	0
<i>Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством, в том числе:</i>	---	---
<i>3.2.а Письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг (для расчета п.3.2.а)</i>	0,000	0,000
<i>3.2.б Электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг (для расчета п.3.2.б)</i>	0,000	0,000
<i>3.2.в* Системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг (для расчета п.3.2.в)</i>	0,000	0,000
<i>Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворенность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг (для расчета п.4.1)</i>	0,000	0,000
<i>Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев (для расчета п.5.1)</i>	0	0
<i>Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) ТСО своих обязательств, шт. (для расчета п.5.2)</i>	0	0
<i>Общее количество потребителей, в пользу которых были вынесены судебные решения о возмещении убытков или возмещение убытков было произведено во внесудебном порядке, шт. (для расчета п.5.2)</i>	0	0

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи за 2020 год

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П*100 %	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (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)	0	0	100	прямая	2,00
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	---	---	---	---	2,00
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	0	100	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	0	100	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	0	100	обратная	---
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
2.5. 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
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100	прямая	2
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	---	---	---	---	2,00
в том числе по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	0	0	100	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	---	---		прямая	
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	---	---
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	---	---
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	---	---

4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0,000	0,000	100,00	обратная	<b>2,00</b>
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0,000	0,000	100,00	обратная	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами	---	---	---	---	<b>2,00</b>
в том числе по критериям:					
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0	100	обратная	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
6. Итого по индикатору результативности обратной связи (Pc)	---	---	---	---	<b>2,00</b>

Генеральный директор  
(должность)

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

Форма 4.1 - Показатели уровня надежности и качества оказываемых услуг за 2020 год

K = 0,25

№	Наименование показателя	№ формулы, пункта методических указаний	Значение
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	(1)	0,0000
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения, Птпр	(7)	1,0000
3	Показатель уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями, Птсо	(11)	0,8975
4	Плановое значение показателя Пп, Пп <sup>пл</sup>	п.4	0,0000
5	Плановое значение показателя Птпр, Птпр <sup>пл</sup>	п.4	1,0000
6	Плановое значение показателя Птсо, Птсо <sup>пл</sup>	п.4	0,8975
7	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад	п.5	0
8	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач (организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью)	п.5	---
9	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач1 (для ТСО) технологические присоединения Птпр	п.5	0
10	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач2 (для ТСО) Птсо	п.5	0

Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг за 2020 год

ООО "ЗЕФС-ЭНЕРГО"

(наименование территориальной сетевой организации)

Наименование	№ формулы, пункта Методических указаний	Значение
1. Коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\alpha$		0,65
2. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta$		—
3. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta_1$		0,25
4. Коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta_2$		0,1
5. Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад	п.5	0
6. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач	п.5	—
7. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач1 Птпр	п.5	0
8. Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, Ккач2 Птсо	п.5	0
9. Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, Коб	п.5	0

Генеральный директор  
(должность)

Аксиньин В.Б.  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)