Форма 2.4 - Предложения территориальных сетевых

организаций по плановым значениям параметров (критериев),

характеризующих индикаторы качества обслуживания

потребителей, на каждый расчетный период

регулирования в пределах долгосрочного

периода регулирования [<1>](#Par263)

ООО «БСИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование территориальной сетевой организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Значение показателя, годы: | | | | |
| Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества [<2>](#Par264) | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| значения индикатора информативности | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. | Нет полномочий | Нет полномочий | Нет полномочий | Нет полномочий | Нет полномочий |
| 2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 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 | 1 | 1 | 1 |
| 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 | 1 | 1 | 1 |
| 5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| значения индикатора исполнительности | 2,7 | 2,7 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| 1.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| б) для остальных потребителей услуг, дней | 60 дней | 60 дней | 60 дней | 60 дней | 60 дней |
| 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 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 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) | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 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 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), процентов от общего количества поступивших обращений | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| значения индикатора результативности | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1. . Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.1. |  |  |  |  |  |
| 1.2. |  |  |  |  |  |
| 2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживание, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, процентов от общего количества поступивших обращений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг [<1>](#Par162) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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, процентов |  |  |  |  |  |
| Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями | 1,0102 | 1,0102 | 1,0102 | 1,0102 | 1,0102 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность Ф.И.О. Подпись

--------------------------------

<1> Количество заполняемых столбцов должно соответствовать количеству расчетных периодов регулирования в пределах одного долгосрочного периода регулирования с указанием года отчетного расчетного периода регулирования.

<2> Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с [формами 2.1](consultantplus://offline/ref=FB5E41B2C4BCCF88797B86D5166C6985C1B7174C60D0D1ADFAFD1102D9A0EC00B3D9D1FF779031EFN3x3M) - [2.3](consultantplus://offline/ref=FB5E41B2C4BCCF88797B86D5166C6985C1B7174C60D0D1ADFAFD1102D9A0EC00B3D9D1FF779037E4N3x3M) настоящего приложения.