## Форма 2.1. Расчет значения индикатора информативности

ООО "ОТСК"

Наименование сетевой организации

| Параметр (критерий), характеризующий индикатор | Значение | | Ф/П х 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 | - | - | - | - | 2,000 |
| 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 | 2 | 2 | 100 | прямая | 2,000 |
| 1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт. | – | – | 0 | прямая | 2,000 |
| в том числе: | | | | | |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт. | 0 | | | - | - |
| б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт. | 0 | 0 | | - | - |
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт. | 0 | 0 | | - | - |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт. | 0 | – | | - | - |
| 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) | 1 | 1 | 100 | прямая | 2,000 |
| 2.2. Наличие информационносправочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 0 | – | прямая | 2,000 |
| 2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0) | 0 | 0 | – | прямая | 2,000 |
| 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 | 2,000 |
| 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 | 2,000 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию | – | – | – | | 2,000 |
| 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 | - | – | – | обратная | 1,000 |
| 6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего | - | - | - | - | 2,000 |
| в том числе по критериям: | | | | | |
| 6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений | – | – | – | обратная | 2,000 |
| 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 | – | – | – | обратная | 1,000 |
| **7. Итого по индикатору информативности** | - | - | - | - | 2,000 |

техник-инженер Устинов Д. С.
Должность Ф.И.О. Подпись

## Форма 2.2. Расчет значения индикатора исполнительности

ООО "ОТСК"

Наименование сетевой организации

| Параметр (показатель), характеризующий индикатор | Значение | | Ф/П х 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 | - | - | - | - | 0,5 |
| 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 | 15 | 15 | 100 | обратная | 0,5 |
| 1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем | 30 | 30 | 100 | обратная | 0,5 |
| а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней | 30 | 30 | 100 | - | 0,5 |
| б) для остальных потребителей услуг, дней | 30 | 30 | 100 | - | 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 | – | – | – | обратная | 0,5 |
| 2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию | | | | | 0,5 |
| 2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений | | | | 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 | 1 | 1 | 100 | прямая | 0,5 |
| (наличие - 1, отсутствие - 0) | | | | | |
| 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 | – | 1 | – | обратная | 0,5 |
| 4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию | | | | обратная | 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 | – | – | – | | 0,2 |
| **5. Итого по индикатору исполнительности** | - | - | | - | 0,425 |

техник-инженер Устинов Д. С.

Должность Ф.И.О. Подпись

## Форма 2.3. Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО "ОТСК"

Наименование сетевой организации

| Параметр (показатель), характеризующий индикатор | Значение | | Ф/П х 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 - °) | 1 | 1 | 100 | прямая | 2 |
| 2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг | - | - | - | - | 2 |
| в том числе по критериям: | | | | | |
| 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 | – | – | – | обратная | 2 |
| 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 | | – | – | 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 | – | – | – | 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, процентов от общего количества поступивших обращений | – | – | – | обратная | 1 |
| 2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений | – | – | – | прямая | 3 |
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на | – | – | – | прямая | 2 |
| повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт. | | | | | |
| 3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего | - | - | - | | 2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| в том числе по критериям: | | | | | |
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней | 5 | 5 | 100 | обратная | 2 |
| 3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством: | - | - | | прямая | 2 |
| а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг | – | – | – | - | - |
| б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг | – | – | – | - | - |
| в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг* | – | – | – | - | - |
| 4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию | – | – | – | обратная | 2 |
| 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 | - | - | - | - | 2 |
| в том числе по критериям: | | | | | |
| 5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев | | | | 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 | | | | прямая | 2 |
| возмещение было произведено во внесудебном порядке, процентов | | | | | |
| **6. Итого по индикатору результативность обратной связи** | - | - | - | - | 2 |

Техник-инженер Устинов Д. С.
Должность Ф.И.О. Подпись

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

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*

ООО "ОТСК"

Наименование сетевой организации

| Показатель | Значение показателя, годы: | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества** | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| $И_к$ | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2. а) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2.6) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2. в) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.2. г) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.3. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| $И_с$ | 0,425 | 0,425 | 0,425 | 0,425 | 0,425 |
| 1.1. | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 1.2. а) | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 1.2. б) | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 1.3. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3.2. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| $Р_с$ | 2.000 | 2.000 | 2.000 | 2.000 | 2.000 |
| 1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.3. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.5. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.6. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.1. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3.2. а) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. б) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2. в) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.1. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями | 0,8975 | 0,8975 | 0,8975 | 0,8975 | 0,8975 |

техник-инженер Устинов Д. С.
Должность Ф.И.О. Подпись

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

** Нумерация пунктов показателей параметров, характеризующих индикаторы качества, приведена в соответствии с формами 2.1 - 2.3 настоящего приложения.