

2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	1	1	100	-	2
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)	0	0	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие - 0)	0	0	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)	1	1	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)	1	1	100	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0	0	обратная	2
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	100	обратная	2

6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации -	5	5	100	-	2
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	5	5	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, процентов от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	3	3	100	-	2

Индикатор информативности $I_{И}$ (строка 7 графа 6 формы 2.1) определяется по формуле:

$$I_{И} = \frac{1}{6} \sum_{j=1}^6 O_j^{И} = \frac{1}{6} \cdot (2+2+2+2+2+2) = 2$$

Директор
ООО «Южные электрические сети»


Р.Г. Кудымов

Форма 2.2 - Расчет значения индикатора исполнительности

ООО Южные электрические сети

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф / П x 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	24	24	100	-	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	3	3	100	обратная	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	7	7	100	обратная	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	7	7	100	-	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	7	7	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	0	0	100	обратная	0,5
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	1,5	1	150	обратная	0,5
2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	1,5	1	150	обратная	0,5

3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	1	1	100	обратная	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	1	100	обратная	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	0	100	обратная	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	0	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	0	100	обратная	0,2
5. Итого по индикатору исполнительности	6,25	6,25	100		0,425

Индикатор исполнительности I_c (строка 5 графа 6 формы 2.2) определяется по формуле:

$$I_c = \frac{1}{4} \sum_{j=1}^4 O_{jk} = \frac{1}{4} \cdot (0,5 + 0,5 + 0,5 + 0,2) = 0,425$$

Директор

ООО «Южные электрические сети»



Р.Г.Кудымов

Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО Южные электрические сети

Наименование параметра (показателя), характеризующего 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 - 0)	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 обслуживании, 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 обслуживании, 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
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	-	-	-		2,5
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:	0	0	100	прямая	2
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	0	0	100	обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100		
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	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 результативность обратной связи	1	1	-		2

Индикатор результативности P_c обратной связи (строка 6 графа 6 формы 2.3) определяется по формуле:

$$P_c = \frac{1}{5} \sum_{j=1}^5 O_j^{Pc} = \frac{1}{5} \cdot (2+2+2+2+2) = 2$$

Директор
ООО «Южные электрические сети»



Р.Г.Кудымов

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 <1>

ООО Южные электрические сети

Показатель	Значение показателя, годы:				
	2018	2019	2020	2021	2022
Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества "2"					
Ип	2	2	2	2	2
1.1.	2	2	2	2	2
1.2. а)	2	2	2	2	2
1.2. б)	2	2	2	2	2
1.2. в)	2	2	2	2	2
1.2. г)	2	2	2	2	2
2.1.	2	2	2	2	2
2.2.	2	2	2	2	2
3.	2	2	2	2	2
4.	2	2	2	2	2
5.1	2	2	2	2	2
6.1	2	2	2	2	2
6.2	2	2	2	2	2
Ис	0	0	0	0	0
1.1.	0,425	0,425	0,425	0,425	0,425
1.2. а)	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
1.2. б)	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
1.3.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
2.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
3.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
3.2.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
4.1.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Рс	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
1.	2	2	2	2	2
1.1.	2	2	2	2	2
1.2.	2	2	2	2	2
2.1.	2	2	2	2	2
2.2.	2	2	2	2	2
2.3.	2	2	2	2	2
2.4.	2	2	2	2	2
2.5.	2	2	2	2	2
2.6.	2	2	2	2	2
3.1.	2	2	2	2	2
3.2. а)	2	2	2	2	2
3.2. б)	0	0	0	0	0
3.2. в)	2	2	2	2	2
4.1.	2	2	2	2	2
5.1.	2	2	2	2	2
5.2.	2	2	2	2	2