

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2015-2018 год.

№ п/п	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, Час.					Количество точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации, шт.				
		2015 г. план	2016 г. план	2017 г. план	2018 г. план	2019 г. план	2015 г. план	2016 г. план	2017 г. план	2018 г. план	2019 г. план
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Статистика за предыдущие период.	30	30	30	30	30	1100	1105	1110	1115	1120

Форма 1.2 - Расчет показателя средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп).

№ п/п	Наименование показателя	2015 г. план	2016 г. план	2017 г. план	2018 г. план	2019 г. план
1	2	3	4	5	6	
1	Максимальное за расчетный период число точек присоединения (N _{тп})	1100	1105	1110	1115	1120
2	Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час. (T _{пр})	30	30	30	30	30
3	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)	'0,02727	'0,02715	'0,02703	'0,02691	'0,02679

Исполнительный директор



В.В. Смирнов

Исп.
Д.С. Воронов
440-181



Форма 1.3 — Предложения электросетевой организации по плановым значениям показателей надежности и качества услуг на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования.

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение показателя на:				
			2015 г. план	2016 г. план	2017 г. план	2018 г. план	2019 г. план
1	2	3	4	5	6	7	8
Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии (Пп)			'0,02727	'0,02715	'0,02703	'0,02691	'0,02679
Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Птпр)			1	1	1	1	1
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (Птсо)			0,922	0,922	0,922	0,922	0,922

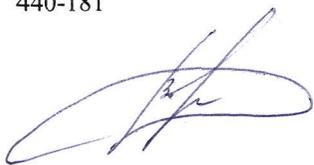
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций определяется следующим образом:
 $Птсо = 0,1 \cdot Ин + 0,7 \cdot Ис + 0,2 \cdot Рс = 0,1 \cdot 2 + 0,7 \cdot 0,46 + 0,2 \cdot 2 = 0,922$ (одинаков по всему периоду регулирования)

Исполнительный директор



В.В. Смирнов

Исп.
 Д.С. Воронов
 440-181



Форма 3.1 - Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое присоединение к сети (Птпр).

№ п/п	Наименование	Число, шт.			
		2015 г. план	2016 г. план	2017 г. план	2018 г. план
	1	2	3	4	5
	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. (Nнтпр)	0	0	0	0
	Общее число заявок на технологическое присоединение к сети, поданных заявителями в соответствующий расчетный период, десятки шт. (Nочз.тпр)	1,2	1,2	1,2	1,2
	Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации. (Пнпа.тпр)	1	1	1	1

Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения к сети определяется следующим образом:

$$Птпр=0,4 \cdot Пзаяв_тпр+0,4 \cdot Пнс_тпр+0,2 \cdot Пнап_тпр = 0,4 \cdot 1+0,4 \cdot 1+0,2 \cdot 1=1$$

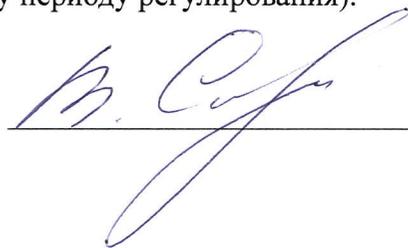
где:

Показатель качества рассмотрения заявок на технологическое присоединение к сети $Пзаяв.тпр=1$ (одинаков по всему периоду регулирования).

Показатель качества исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения заявителей к сети $Пнс.тпр=1$ (одинаков по всему периоду регулирования).

Показатель соблюдения антимонопольного законодательства при технологическом присоединении заявителей к электрическим сетям сетевой организации $Пнпа.тпр=1$ (одинаков по всему периоду регулирования).

Исполнительный директор



В.В. Смирнов

Исп.
Д.С. Воронов
440-181



Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение 2015		Ф / П * 100, %	Значение 2016		Ф / П * 100, %	Значение 2017		Ф / П * 100, %	Значение 2018		Ф / П * 100, %	Значение 2019		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл				
	фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)			фактическое (Ф)	плановое (П)	2015	2016	2017
1	2	3	4	6	7	8	10	11	12	14	15	16	18	19	20	21	22	23	24	25	26
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	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	обратная	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
5. Итого по индикатору Исполнительности																	0,46	0,46	0,46	0,46	0,46

Исполнительный директор



В.В. Смирнов

исп.
Д.С. Воронов
440-181

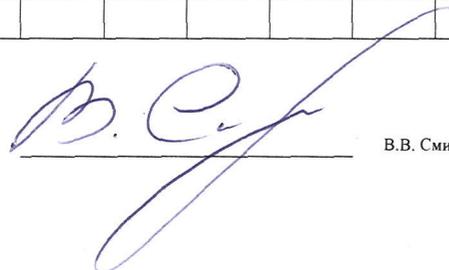


Форма 2.3 - Расчет значения индикатора результативности обратной связи ООО «Энергосервис» (РС)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение 2015		Ф / П * 100, %	Значение 2016		Ф / П * 100, %	Значение 2017		Ф / П * 100, %	Значение 2018		Ф / П * 100, %	Значение 2019		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл				
	фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)			2015	2016	2017	2018	2019
	1	2	3	4	6	7	8	10	11	12	14	15	16	18	19	20	21	22	23	24	25
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие — 0)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	прямая	2	2	2	2	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг 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	4,00	4,00	100,0	4,00	4,00	100,0	4,00	4,00	100,0	4,00	4,00	100,0	4,00	4,00	100,0	обратная	2	2	2	2	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	4,00	4,00	100,0	4,00	4,00	100,0	4,00	4,00	100,0	4,00	4,00	100,0	4,00	4,00	100,0	прямая	2	2	2	2	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	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	обратная	2	2	2	2	2
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирурующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	обратная	2	2	2	2	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	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	прямая	2	2	2	2	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	прямая	2	2	2	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	3	3	100,0	3	3	100,0	3	3	100,0	3	3	100,0	3	3	100,0	обратная	2	2	2	2	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	прямая	2	2	2	2	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	прямая	2	2	2	2	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение 2015		Ф / П * 100, %	Значение 2016		Ф / П * 100, %	Значение 2017		Ф / П * 100, %	Значение 2018		Ф / П * 100, %	Значение 2019		Ф / П * 100, %	Зависимость	Оценочный балл								
	фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)		фактическое (Ф)	плановое (П)			2015	2016	2017	2018	2019				
	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
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	100	прямая	2	2	2	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	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	100,0	обратная	2	2	2	2	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами в том числе по критериям:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	0	0	100,0	100,0	обратная	2	2	2	2	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	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	100	прямая	2	2	2	2	2
6. Итого по индикатору результативности обратной связи																					2	2	2	2	2

Исполнительный директор
исп.
Д.С. Воронов
440-181


В.В. Смирнов

Форма 2.1 - Расчет значения индикатора информативности ООО «Энергосервис»
(Ин)

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение 2015			Значение 2016			Значение 2017			Значение 2018			Значение 2019			Зависимость	Оценочный балл				
	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %		2015	2016	2017	2018	2019
I	2	3	4	6	7	8	10	11	12	14	15	16	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации — всего,	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	прямая	2	2	2	2	2
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт. в том числе:	3	3	100	3	3	100	3	3	100	3	3	100	3	3	100	прямая	2	2	2	2	2
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-	-	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-	-	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	3	3	100	3	3	100	3	3	100	3	3	100	3	3	100	-	-	-	-	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-	-	-	-
2. 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)	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	1	100	прямая	2	2	2	2	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие — 0)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	прямая	2	2	2	2	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие — 0)	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	прямая	2	2	2	2	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	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	1	100	прямая	2	2	2	2	2

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение 2015			Значение 2016			Значение 2017			Значение 2018			Значение 2019			Зависимость	Оценочный балл					
	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %	фактическое (Ф)	плановое (П)	Ф / П * 100, %			2015	2016	2017	2018	2019
																		22	23	24	25	26
1	2	3	4	6	7	8	10	11	12	14	15	16	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
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	1	1	100	1	1	100	1	1	100	1	1	100	прямая	2	2	2	2	2	
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	обратная	2	2	2	2	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	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-	-	-	-	-	
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации — всего, 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	10	10	100	10	10	100	10	10	100	10	10	100	10	10	100	обратная	2	2	2	2	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	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	обратная	2	2	2	2	2	
7. Итого по индикатору Информативности	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2	2	2	

Исполнительный директор



исп.
Д.С. Воронов
440-181

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
ООО «Энергосервис»

Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2015	2016	2017	2018	2019
Ин					
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации — всего, в том числе, по критериям:	-	-	-	-	-
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	2	2	2
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт. в том числе:	2	2	2	2	2
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	-	-	-	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.	-	-	-	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	-	-	-	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	-	-	-	-	-
2. 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)	2	2	2	2	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие — 0)	2	2	2	2	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие - 1, отсутствие — 0)	2	2	2	2	2
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие - 1, отсутствие — 0)	2	2	2	2	2

Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2015	2016	2017	2018	2019
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)	2	2	2	2	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	2	2	2	2	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	-	-	-	-	-
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации — всего, 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	2	2	2	2	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	2	2	2	2	2
Ис					
1. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителя) — всего, 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	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	-	-
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	0,5	0,5	0,5	0,5	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	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2015	2016	2017	2018	2019
2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критериям	-	-	-	-	-
2.1.Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
3. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, 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)	0,5	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, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	-
4.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Рс					
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие — 0)	2	2	2	2	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг 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	2	2	2	2	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	2	2	2	2	2

Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2015	2016	2017	2018	2019
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	2	2	2	2	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	2	2	2	2	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	2	2	2	2	2
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	2	2	2	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	2	2	2	2	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:	-	-	-	-	-
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	2	2	2	2	2
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	2	2	2	2	2
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	2	2	2	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	2	2	2	2	2
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами в том числе по критериям:	-	-	-	-	-
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	2	2	2	2	2

Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества **	2015	2016	2017	2018	2019
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, %	2	2	2	2	2

Исполнительный директор _____

В.В. Смирнов

исп. Д.С. Воронов
440-181