

## Форма 2.1. Расчет значения индикатора информативности

## ООО "Энергии Технологии"

Наименование территориальной сетевой организации

|                                                                                                                                                                                                          | Значение                |                 | Ф / П x 100,<br>% | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                          | факти-<br>ческое<br>(Ф) | плановое<br>(П) |                   |             |                   |
|                                                                                                                                                                                                          | 2                       | 3               | 4                 | 5           | 6                 |
| 1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего                                                            | -                       | -               | -                 | -           | 2                 |
| 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                                             | 63,6%                   | 63,6%           | 100,00%           | 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. | 4                       | 4               | 100,00%           | прямая      | 2                 |
| в том числе:                                                                                                                                                                                             |                         |                 |                   |             |                   |
| а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.                                                                                                               | 1                       | 1               | 100,00%           | -           | -                 |
| б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие - 1, отсутствие - 0), шт.                                                          | 1                       | 1               | 100,00%           | -           | -                 |
| в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.                                                                                                                | 1                       | 1               | 100,00%           | -           | -                 |
| г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.                                                          | 1                       | 1               | 100,00%           | -           | -                 |
| 2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации                                                                      | -                       | -               | -                 | -           | 2,00              |
| в том числе по критериям:                                                                                                                                                                                |                         |                 |                   |             |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                      | Значение                |                 | Ф / П x 100,<br>% | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      | факти-<br>ческое<br>(Ф) | плановое<br>(П) |                   |             |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                      | 2                       | 3               | 4                 | 5           | 6                 |
| 2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие - 1, отсутствие - 0)                                                                                                                                        | 1                       | 1               | 100,00%           | прямая      | 2                 |
| 2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие - 1, отсутствие - 0)                                                                                        | 1                       | 1               | 100,00%           | 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               | 100,00%           | прямая      | 2                 |
| 5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию                                                                                                            | -                       | -               | 100,00%           | 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               | 100,00%           | обратная    | 2                 |
| 6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего                                                                                            | -                       | -               | -                 | -           | 2                 |
| в том числе по критериям:                                                                                                                                                                                                                            |                         |                 |                   |             |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                       | Значение                |                 | Ф / П x 100,<br>% | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                       | факти-<br>ческое<br>(Ф) | плановое<br>(П) |                   |             |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2                       | 3               | 4                 | 5           | 6                 |
| 6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, процентов от общего количества поступивших обращений                                                                       | 0                       | 0               | 100,00%           | 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               | 100,00%           | обратная    | 2                 |
| 7. Итого по индикатору информативности                                                                                                                                                                                                                                | -                       | -               | -                 | -           | 2,00              |

## Форма 2.2. Расчет значения индикатора исполнительности

ООО "Энергии Технологии"

Наименование территориальной сетевой организации

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Значение                |                 | Ф / П x 100,<br>% | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | факти-<br>ческое<br>(Ф) | плановое<br>(П) |                   |             |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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                                                                                                             | 2                       | 2               | 100,00%           | обратная    | 0,5               |
| 1.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:                                                                                                                                                                        | -                       | -               | 100,00%           | обратная    | 0,5               |
| а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней                                                                                                                                                             | 3                       | 3               | 100,00%           | -           | -                 |
| б) для остальных потребителей услуг, дней                                                                                                                                                                                                                                                             | 5                       | 5               | 100,00%           | -           | -                 |
| 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               | 100,00%           | обратная    | 0,5               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Значение                |                 | Ф / П x 100,<br>% | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                             | факти-<br>ческое<br>(Ф) | плановое<br>(П) |                   |             |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                       | 3               | 4                 | 5           | 6                 |
| 2. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию                                                                                                                                                         | -                       | -               | 100,00%           |             | 0,5               |
| 2.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, процентов от общего количества поступивших обращений                                                                                                                               | 0                       | 0               | 100,00%           | 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 (наличие - 1, отсутствие - 0)                                                                                            | 1                       | 1               | 100,00%           | прямая      | 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               | 100,00%           | обратная    | 0,5               |
| 4. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию                                                                                                                                                              | -                       | -               | 100,00%           | обратная    | 0,2               |

|                                                                                                                                                                                                                  | Значение                |                 | Ф / П x 100,<br>% | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                  | факти-<br>ческое<br>(Ф) | плановое<br>(П) |                   |             |                   |
|                                                                                                                                                                                                                  | 2                       | 3               | 4                 | 5           | 6                 |
| 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               | 100,00%           | обратная    | 0,2               |
| 5. Итого по индикатору исполнительности                                                                                                                                                                          | -                       | -               | -                 | -           | 0,425             |

## Форма 2.3. Расчет значения индикатора результативности обратной связи

ООО "Энергии Технологии"

Наименование территориальной сетевой организации

| Параметр (показатель),<br>характеризующий индикатор                                                                                                                                                                                                                                                   | Значение            |                 | Ф / П x 100,<br>% | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | факти-ческое<br>(Ф) | плановое<br>(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               | 100,00%           | 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                                                                                                  | 0                   | 0               | 100,00%           | 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                                                               | 0                   | 0               | 100,00%           | 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, процентов от общего количества поступивших обращений | 0                   | 0               | 100,00%           | обратная    | -                 |
| 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               | 100,00%           | обратная    | 2                 |

| Параметр (показатель),<br>характеризующий индикатор                                                                                                                                          | Значение            |                 | Ф / П x 100,<br>% | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                              | факти-ческое<br>(Ф) | плановое<br>(П) |                   |             |                   |
| 1                                                                                                                                                                                            | 2                   | 3               | 4                 | 5           | 6                 |
| 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               | 100,00%           | прямая      | 2                 |
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.                                                  | 1                   | 1               | 100,00%           | прямая      | 2                 |
| 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                                                                                         | 0                   | 0               | 100,00%           | обратная    | 2                 |
| 3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:                               | -                   | -               | 100,00%           | прямая      | 2                 |
| а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг                                                                                                                                        | 0                   | 0               | 100,00%           | -           | -                 |
| б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг                                                                                                                     | 0                   | 0               | 100,00%           | -           | -                 |
| в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <sup>1</sup>                                                                                                                   | 0                   | 0               | 100,00%           | -           | -                 |
| 4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию                                                                                                             | -                   | -               | 100,00%           | обратная    | 2                 |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг                               | 0                   | 0               | 100,00%           | обратная    | 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                                                 | 0                   | 0               | 100,00%           | обратная    | 2                 |



| Параметр (показатель),<br>характеризующий индикатор                                                                                                                                                                                                                                                                            | Значение            |                 | Ф / П x 100,<br>% | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | факти-ческое<br>(Ф) | плановое<br>(П) |                   |             |                   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2                   | 3               | 4                 | 5           | 6                 |
| 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 | 0                   | 0               | 100,00%           | прямая      | 2                 |
| 6. Итого по индикатору результативность обратной связи                                                                                                                                                                                                                                                                         | -                   | -               | -                 | -           | 2                 |

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 <sup>1</sup>

ООО "Энергии Технологии"

Наименование территориальной сетевой организации

| Показатель                                                                                              | Значение показателя, годы: |      |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------|
| Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <sup>2</sup> | 2018 факт                  | 2019 | 2020 |
| И <sub>н</sub>                                                                                          | 2,00                       |      |      |
| 1.1.                                                                                                    | 63,6%                      |      |      |
| 1.2. а)                                                                                                 | 1                          |      |      |
| 1.2. б)                                                                                                 | 1                          |      |      |
| 1.2. в)                                                                                                 | 1                          |      |      |
| 1.2. г)                                                                                                 | 1                          |      |      |
| 2.1.                                                                                                    | 1                          |      |      |
| 2.2.                                                                                                    | 1                          |      |      |
| 2.3.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 3.                                                                                                      | 1                          |      |      |
| 4.                                                                                                      | 1                          |      |      |
| 5.1.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 6.1.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 6.2.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| И <sub>с</sub>                                                                                          | 0,425                      |      |      |
| 1.1.                                                                                                    | 2                          |      |      |
| 1.2. а)                                                                                                 | 3                          |      |      |
| 1.2. б)                                                                                                 | 5                          |      |      |
| 1.3.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 2.1.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 3.1.                                                                                                    | 1                          |      |      |
| 3.2.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 4.1.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| Р <sub>с</sub>                                                                                          | 2                          |      |      |
| 1.                                                                                                      | 1                          |      |      |
| 2.1.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 2.2.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 2.3.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 2.4.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 2.5.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 2.6.                                                                                                    | 1                          |      |      |
| 3.1.                                                                                                    | 0                          |      |      |
| 3.2. а)                                                                                                 | 0                          |      |      |
| 3.2. б)                                                                                                 | 0                          |      |      |
| 3.2. в)                                                                                                 | 0                          |      |      |

| Показатель                                                                                                                                         | Значение показателя, годы: |        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------|--------|
| Предлагаемые плановые значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества <sup>2</sup>                                            | 2018    факт               | 2019   | 2020   |
| 4.1.                                                                                                                                               | 0                          |        |        |
| 5.1.                                                                                                                                               | 0                          |        |        |
| 5.2.                                                                                                                                               | 0                          |        |        |
| Предлагаемое плановое значение показателя уровня качества обслуживания потребителей услуг территориальными сетевыми организациями П <sub>тсо</sub> | 0,8975                     | 0,8975 | 0,8975 |