

### Форма 2.3 — Расчет значения индикатора результативности обратной связи ОАО Балтачевское "Сельэнерго" за 2019 г.

Наименование территориальной сетевой организации

| Параметр (показатель),<br>характеризующий<br>индикатор  | Значение           |                 | Ф/П×100, % | Зависимость | Оценочный<br>балл |
|---|--------------------|-----------------|------------|-------------|-------------------|
|   | фактическое<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        | прямая      | 0,5               |
| 2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг  | -                  | -               | -          | -           | 0,5               |
| в том числе по критериям:   |                    |                 |            |             |                   |
| 2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений  | 0                  | 0               | 100        | обратная    | 0,5               |
| 2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, процентов от общего количества поступивших обращений   | 0                  | 0               | 100        | прямая      | 0,5               |
| 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        | обратная    | 0,5               |
| 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        | обратная    | 0,5               |
| 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      | 0,5               |



| 1  | 2     | 3    | 4    | 5        | 6    |
|--|-------|------|------|----------|------|
| 2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.  | 1     | 1    | 100  | прямая   | 0,5  |
| 3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг — всего  | -     | -    | -    | -        | 0,5  |
| в том числе по критериям:  |       |      |      |          |      |
| 3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней   | 14    | 45   | 31,1 | обратная | 0,5  |
| 3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:   | -     | -    | 97,5 | прямая   | 0,5  |
| а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг  | 0,086 | 0,09 | 95   | -        | -    |
| б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг   | 0     | 0    | 100  | -        | -    |
| в) системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг <sup>1</sup>   | -     | -    | -    | -        | -    |
| 4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию   |       |      |      | обратная | 0,2  |
| 4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг   | 0     | 0    | 100  |          | 0,2  |
| 5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами  | -     | -    | -    | -        | 0,5  |
| 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 | 0,5  |
| 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  | прямая   | 0,5  |
| 6. Итого по индикатору результативность обратной связи   | -     | -    | -    |          | 0,44 |

<sup>1</sup> Расчет производится при наличии в территориальной сетевой организации Системы автоинформирования (голосовая, СМС и другим способом).

Генеральный директор

Должность

Хисматов Р.Р.

Ф. И. О.



Подпись