

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

по плановым значениям показателей надежности и качества услуг, на каждый расчетный период регулирования
в пределах долгосрочного периода регулирования по ОАО "Татнефть"

№ п/п	Наименование параметра (критерий), характеризующего	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение показателя, годы:				
				2015	2016	2017	2018	2019
1	2	3	4	7	8	9	10	11
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	1. Тепловизионное обследование электрооборудования	РД 34.45-51.300-97					
		2. Перевод на полвесную арматуру, замена опор	На линиях подвешенных ветровым нагрузкам и прозовым перенапряжениям. Аварийное состояние опор, установленна узкие траверсы.	1,940	1,911	1,883	1,854	1,827
		3. Расчетка трас ВЛ от деревьев и поросли на участках проходящих по лесным массивам	Правила технической эксплуатации электрических станций и сетей Российской Федерации (утв. Приказом Министерства энергетики РФ №229 от 19 июня 2003г.), гл. 2.3, п.2.3.17					
2	Показатель уровня качества осуществляемого технологического присоединения (Птпр)	Разработка внешнего сайта, "Личного кабинета абонента", сервиса "телефон доверия".	Усиление обратной связи с потребителями	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
3	Показатель уровня качества оказываемых услуг компании (Птсо)	1. Рассмотрение возможных вариантов урегулирования спора направленных на отказ заявителей от своих жалоб. Недопущение передачи материалов в суд. Грамотно выстроенная защита интересов общества. Системный обзор и анализ принятых и планируемых изменений н.п.а., ГК РФ, регуляторное изучение судебной практики	Уменьшение количества обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество оказания услуг и уменьшение времени принятия необходимых мер					
		2. Разработка внешнего сайта, "Личного кабинета абонента", сервиса "телефон доверия".	Усиление обратной связи с потребителями	1,002	0,987	0,972	0,958	0,943
		3. Разработка и утверждение Порядка регистрации и рассмотрения жалоб (обращений) потребителей на качество оказываемых обществом услуг						
		4. Повышение качества работ структурных подразделений, участвующих в схеме бизнес-процесса через внесение изменений в показатели премирования.	Соблюдение сроков исполнения договоров технологического присоединения, уменьшение количества жалоб потребителей по вопросам технологического присоединения, что повысит клиентоориентированность и имидж ОАО «Татнефть»					
		5. Повышение квалификации руководителей подразделений и персонала путем обучения						

Начальник управления энергетики -
главный энергетик ОАО "Татнефть"



А.Н. Евсеев