

алабуга

ОСОБАЯ
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ
ЗОНА

АО «Особая Экономическая Зона
Промышленно-производственного
типа «АЛАБУГА»

423600, Республика Татарстан,
район Елабужский, г. Елабуга, а/я 125
Тел. (85557)5-90-05, факс (85557)5-90-04
www.alabuga.ru

e-mail: post@sezalabuga.ru
ОКПО 95427882, ОГРН 1061674037259
ИНН 1646019914, КПП 164601001

20.03.2019 № 53-10/1203

На № _____ от _____

Первому заместителю председателя
Государственного комитета
Республики Татарстан
А.Л. Штрому

Предоставление документов

Уважаемый Александр Леонидович!

Направляем Вам отчет об уровне надежности и качестве оказываемых услуг
сетевой организацией АО «ОЭЗ ППТ «Алабуга» за 2018 г.

Приложение: Отчет на 14 листах.

И.о. заместителя генерального директора
по экономике и финансам

А.А. Аюпов

Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2018 год

№ п/п	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час	Количество точек присоединения потребителей к электрической сети электросетевой организации, шт.
1	2	3	4
1			77
2			78
3			78
4			78
5			78
6			79
7			79
8			80
9			81
10			83
11	РП 10 кВ № 14	1	89
12			92

Главный энергетик

Сираев А.В.



(подпись)

Расчет показателя средней продолжительности прекращений подачи электрической энергии
АО "ОЭЗ ППТ "Алабуга"

Максимальное за расчетный период <u>2018 г.</u> число точек присоединения	92
Суммарная продолжительность прекращений передачи электрической энергии, час (Тпр)	1
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0,010869565

Главный энергетик

Сираев А.В.



(подпись)

Расчет значения индикатора информативности на 2018 год
 ОАО "ОЭЗ ППТ "Алабуга"

Наименование параметра (критерия), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П x 100,%	Зависимость	Оценочный балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	1
в том числе, по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном соотношении к общему количеству структурных подразделений	10	8,3	120,5	прямая	1
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг - всего, шт.	18	14	128,6	прямая	1
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	1	1	100	-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие-1, отсутствие-0), шт.	1	1	100	-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	14	10	140	-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	2	2	100	-	-

2. Наличие телефонной связи для обращения потребителей услуг у уполномоченным должностным лицам территориальной сетевой организации	-	-	-	-	2,00
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	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	прямая	2
4. Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем её 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 в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0		2
6. Степень полноты актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации - всего	-	-	-	-	1,5
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	50	50	100	обратная	1
6.2. Количество обращения 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 о	0	0	0	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	1,75

Главный энергетик

Сираев А.В.

(подпись)

Расчет значения индикатора исполнительности на 2018 год
 ОАО "ОЭЗ ППТ "Алабуга"

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактичес кое (Ф)	плановое (П)			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой ор	-	-	-	-	1
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	4,93	4,89	100,81	обратная	1
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	88,65	87,99	100,76	обратная	1
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) - всего	-	-	-	-	0,33
в том числе, по критериям:					
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	4,93	4,89	100,81	обратная	0,25
2.2. 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	0	0,00	-	-
б) для остальных потребителей услуг, дней	4,93	4,89	100,81	-	-

2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями ус	0	0	0,00	обратная	0,5
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации. по критерию	0	0	0	обратная	0,2
3.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе, по фактам дискриминации п	0	0	0,00		0,2
4. Отсутствие (наличие) нарушение требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию				обратная	0,2
4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), в процентах от общего количества поступи	0	0	0,00		0,2
5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	0	0	0		0,5
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0,00	обратная	0,5

6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации	-	-	-	-	0,5
в том числе, по критериям:					
6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие-1, отсутствие-0)	1	1	0,00	прямая	0,5
6.2. 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	0	0,00	обратная	0,5
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	0	0	0	обратная	0,2
7.1. Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0,00		0,2
Итого по индикатору исполнительности	-	-	-	-	0,42

Главный энергетик

Сираев А.В.


(подпись)

Расчет значения индикатора результативности обратной связи
 ОАО "ОЭЗ ППТ "Алабуга"

Наименование параметра (показателя), характеризующего индикатор	Значение		Ф/П x 100, %	Зависимость	Оценочный балл
	фактичес кое (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	-	-	-	-	1,5
в том числе, по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	0	обратная	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	0	0	0	прямая	1
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	0	0	0	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	0	0	0	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	0	прямая	1
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	5	5	100,0	прямая	1
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего	-	-	-	-	1
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	7	6,90	101,5	обратная	1
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	0	-	-
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
в) <*> системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0	-	-
4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий по критерию	0	0	0	обратная	2
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	0	0	0		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 <u>убытков, месяцев</u>	0	0	0	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	0	0	0	прямая	2
Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	1,7

Главный энергетик

Сираев А.В.


 (подпись)

Отчёт территориальных сетевых организаций по плановым значениям параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества, на каждый расчетный период регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования
АО "ОЭЗ ППТ "Алабуга"

Наименование показателя	Значение показателя за:
Отчётные значения параметров (критериев), характеризующих индикаторы качества	2018
<i>Ин</i>	
1.1.	10
1.2. а)	1
1.2. б)	1
1.2. в)	14
1.2. г)	2
2.1.	1
2.2.	0
2.3.	0
3.	1
4.	1
5.1.	0
6.1.	30
6.2.	0
<i>Ис</i>	
1.1.	4,00
1.2.	70,00
2.1.	3,90
2.2. а)	0
2.2. б)	4,93
2.3.	0
3.1.	0
4.1.	0
5.1.	0
6.1.	1
6.2.	0
7.1.	0
<i>Рс</i>	
1.	1
2.1.	0
2.2.	1
2.3.	0
2.4.	0
2.5.	1
2.6.	7
3.1.	5,20
3.2. а)	25
3.2. б)	25
3.2. в)	0
4.1.	0
5.1.	0
5.2.	0
Утвержденное значение показателя уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организацией	0,935

Главный энергетик

Сираев А.В.

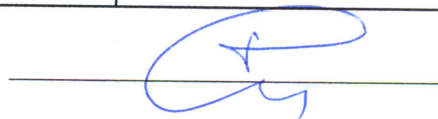
(подпись)

Отчетные данные по выполнению заявок на технологическое присоединение к сети, в период 2018 год
АО "ОЭЗ ППТ "Алабуга"

№ п/п	Наименование	число, шт.
1	2	3
1.	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями в соответствии с требованиями нормативных правовых актов в соответствующий расчетный период регулирования, шт. (№ заяв)	11 шт: Агрусхим Алабуга (з) № 441/18 от 06.04.2018 КНТ-Пласт (строит) № 486/18 от 20.04.2018 Хаят Кимья (увеличение) № 757/18 от 27.04.2018 Агрусхим Алабуга (строит) № 967/18 от 25.07.2018 Икотэк Агро № 978/18 от 30.07.2018 Алабуга Девелопмент № 1721/18 от 16.11.2018 Алабуга Девелопмент № 1760/18 от 26.11.2018 Интеко Тюбинг № 1906/18 от 13.12.2018 Алабуга Девлопмент № 2051/18 № 2052/18 от 29.12.2018г. № 2053/18
2.	Число направленных по указанным заявкам проектов договоров на осуществление технологического присоединения в соответствии с установленным порядком заключения договора на осуществление технологического присоединения, шт. (№ пд)	11 шт: Агрусхим Алабуга (з) № 441/18 от 06.04.2018 КНТ-Пласт (строит) № 486/18 от 20.04.2018 Хаят Кимья (увеличение) № 757/18 от 27.04.2018 Агрусхим Алабуга (строит) № 967/18 от 25.07.2018 Икотэк Агро № 978/18 от 30.07.2018 Алабуга Девелопмент № 1721/18 от 16.11.2018 Алабуга Девелопмент № 1760/18 от 26.11.2018 Интеко Тюбинг № 1906/18 от 13.12.2018 Алабуга Девлопмент № 2051/18 № 2052/18 от 29.12.2018г. № 2053/18
3.	Число проектов договоров на осуществление технологического присоединения по указанным заявкам, направленных с нарушением установленных сроков, шт (№ нпд)	0

Главный энергетик

Сираев А.В.

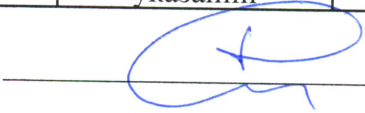


Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг
электросетевой организации АО "ОЭЗ ППТ "Алабуга"

№ п/п	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	(1)	0,010869565
2.	Показатель уровня качества оказываемых услуг организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, Птпр	(6.1)	-
3.	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организацией (Птсо)	(6.2)	0,809
4.	Плановое значение показателя Пп, Ппл/п	(4), (4.1)	0
5.	Плановое значение показателя Птпр, Ппл/тпр	(4), (4.1)	-
6.	Плановое значение показателя Птсо, Ппл/тсо	(4), (4.1)	0,949
7.	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, Кнад	п. 7.1 Методических указаний	0
8.	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, К кач. (территориальной сетевой организации)	п. 7.1 Методических указаний	0

Главный энергетик

Сираев А.В.


(подпись)