ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Контроль показателей качества электрической энергии в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электрической энергии к электрическим сетям сетевой организации.

Круг заявителей: физические и юридические лица (в том числе индивидуальные предприниматели).

Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания: за предоставление услуги плата не взимается.

Условия оказания услуги (процесса): заявитель присоединен к сетям МУП «Электросеть», наличие обращения заявителя или представителя заявителя (гарантирующего поставщика или энергосбытовой организации).

Результат оказания услуги (процесса): ответ на обращение заявителя или представителя заявителя.

Общий срок оказания услуги (процесса): не позднее 30 рабочих дней с момента обращения.

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Этап | Содержание/условия этапа | Форма  предоставления | Результат | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
| 1. | Прием, регистрация устного обращения и устный ответ. | Прием обращений при очном обслуживании/при заочном обслуживании с использованием телефонной связи и устный ответ. | Устное  обращение. | Устный ответ на  обращение или  предложение  оформить  письменное  обращение  (при наличии  жалобы с  изложением  фактов,  требующих  анализа  материалов). | При наличии возможности представить ответ в момент общения   * непосредственно при общении.   При отсутствии возможности представить ответ в момент общения   * не позднее 4 часов с момента регистрации устного запроса с обращением. | п. 41 Единых  стандартов  качества  обслуживания  сетевыми  организациями  потребителей  услуг сетевых  организаций,  утвержденных  приказом  Минэнерго РФ от  15.04.2014 №186  (далее - Единые  стандарты). |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Прием и регистрация обращения в письменной или электронной форме, рассмотрение обращения и подготовка ответа. | Прием обращений  при очном  обслуживании/при  заочном  обслуживании.  Рассмотрение  приведенных в  обращении  фактов, анализ  материалов,  подготовка ответа. | Электронный  документ,  письменное  обращение. | Регистрация  обращения.  Письменный  ответ. | Регистрация обращения - в течение 1-го рабочего дня, с момента поступления обращения. Письменный ответ - не более 30 дней с момента регистрации обращения. | п. 41 Единых стандартов. |