

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 ООО "Энергопром 21", 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).

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Результат	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
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.

Контактная информация для направления обращений: +7 (4912) 29-30-20.