

## Оглавление

1.Консультационные услуги(бесплатно) по вопросам технологического присоединения.....	3
2.Консультационные услуги (платные) по вопросам технологического присоединения.....	4
3.Прием входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросу оказания услуг по передаче электрической энергии. ....	5
4.Прием входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросу организации учета электрической энергии. ....	6
5.Прием входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросу обслуживания потребителей. 7	
6.Прием входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросу контактной информации сетевой организации. ....	8
7.Прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства. ....	9
8.Обращение потребителей об оказании услуг по передаче э/энергии .....	10
9.Обращение потребителей о продлении ранее выданных технических условий...11	
10.Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросам..12	
осуществления технологического присоединения.....	12
11.Предоставление информации о причинах и сроках плановых перевызов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, а также дате и времени восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства.....	13
12.1 Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии.....	15
12.2 Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии (в письменном виде) .....	16
13 Прием, регистрация, обработка входящих вызовов, содержащих жалобу, и предоставлению ответа потребителю .....	17
14 Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом на осуществление технологического присоединения .....	18
15 Подключение / отключение потребителей в точке присоединения (срочное) ..19	
16 Подключение / отключение потребителей в точке присоединения .....	20



ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
**1. Консультационные услуги (бесплатно) по вопросам  
технологического присоединения**

Потребитель: физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно

Условия оказания услуг (процесса): по телефону

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Обращение за консультацией к оператору ОТП	Оператор ОТП дает консультации по вопросам касающимся техн. присоединения, а именно какой бланк заявки подать, какие документы необходимо предоставить к заявке, сколько будет стоить услуга, какой будет срок изготовления документов, какой статус уже сданной заявки	По телефону 38-04-93	В момент обращения	ГК РФ
2	Обращение за консультацией к начальнику ОТП	Начальник ОТП дает консультации по вопросам касающимся техн. присоединения, назначает время для личного приема	По телефону 38-02-94	В момент обращения	ГК РФ

Принятые сокращения: ОТП- отдел технологических присоединений

---

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
**2.Консультационные услуги (платные) по вопросам  
технологического присоединения**

Потребитель: физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): платно

Условия оказания услуг (процесса):личное обращение

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Обращение за консультацией к оператору ОТП	Оператор ОТП дает консультации по вопросам касающимся техн. присоединения, а именно какой бланк заявки подать, какие документы необходимо предоставить к заявке, сколько будет стоить услуга, какой будет срок изготовления документов, какой статус уже сданной заявки	Личное обращение каб.102 Дёповская, 19	В момент обращения	ГК РФ
2	Обращение за консультацией к зам. директора по развитию, начальнику ОТП	Данные руководители дают консультации по вопросам касающимся техн. присоединении (перераспределение мощности, пояснение расчета платы по договорам тех. присоединения, сроков исполнения мероприятий по тех присоединению. урегулирование спорных вопросов по договорам ТП и.т.д)	Личное обращение каб.102 Дёповская, 19	В момент обращения, в приемные дни (часы) вторник, четверг (с 15 до 17) консультации бесплатные, в остальное время 800 руб (регламентное время приема по оказанию консультационных услуг - 15 минут)	Прейскурант цен

Принятые сокращения: ОТП- отдел технологических присоединений

### *3. Прием входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросу оказания услуг по передаче электрической энергии.*

Потребитель: физические и юридические лица.  
 Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно.  
 Условия оказания услуг (процесса): место нахождения и технические характеристики энергопринимающих устройств, в отношении которых потребитель хочет получить справочную информацию.  
 Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием заявки	При телефонном вызове потребителя	По телефону	Момент вызова	ГК РФ
2.	Ответ на запрос	При телефонном вызове потребителю/ либо обратная связь	По телефону/ письменно	При отсутствии информации и на момент входящего звонка потребителя, ответ потребителю не позднее суток с момента обращения с запросом	ГК РФ, Внутренний регламент

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**4. Прием входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросу организации учета электрической энергии.**

Потребитель: физические и юридические лица.  
 Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно.  
 Условия оказания услуг (процесса): место нахождения и технические характеристики энергопринимающих устройств, в отношении которых потребитель хочет получить справочную информацию.  
 Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием заявки	При телефонном вызове потребителя	По телефону	Момент вызова	ГК РФ
2.	Ответ на запрос	При телефонном вызове потребителю/ либо обратная связь	По телефону/ письменно	При отсутствии информации и на момент входящего звонка потребителя, ответ потребителю не позднее суток с момента обращения с запросом	П. 138-140 ОП РФ 442, Внутренний регламент

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**5. Прием входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросу обслуживания потребителей.**

Потребитель: физические и юридические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно.

Условия оказания услуг (процесса): место нахождения и технические характеристики энергопринимающих устройств, в отношении которых потребитель хочет получить справочную информацию.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием заявки	При телефонном вызове потребителя	По телефону	Момент вызова	ГК РФ
2.	Ответ на запрос	При телефонном вызове потребителю/ либо обратная связь	По телефону/ письменно	При отсутствии информации и на момент входящего звонка потребителя, ответ потребителю не позднее суток с момента обращения с запросом	Внутренний регламент

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
**6. Прием входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросу контактной информации сетевой организации.**

Потребитель: физические и юридические лица.  
 Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно.  
 Условия оказания услуг (процесса): место нахождения и технические характеристики энергопринимающих устройств, в отношении которых потребитель хочет получить справочную информацию.  
 Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием заявки	При телефонном вызове потребителя	По телефону	Момент вызова	ГК РФ
2.	Ответ на запрос	При телефонном вызове потребителю/ либо обратная связь	По телефону/ письменно	При отсутствии информации и на момент входящего звонка потребителя, ответ потребителю не позднее суток с момента обращения с запросом	Внутренний регламент



ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

*7. Прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства.*

Потребитель: юридические и физические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно.

Условия оказания услуг (процесса): место нахождения энергопринимающих устройств, в отношении которых ведется безучетное или бездоговорное потребление электрической энергии;

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием заявки	При телефонном вызове потребителя	По телефону	Момент вызова	ГК РФ
2.	Проверка энергопринимающих устройств по сообщению	Составление акта неучтенного потребления электроэнергии	Очное обслуживание	не позднее 5 рабочих дней	Внутренний регламент

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**8.Обращение потребителей об оказании услуг по передаче  
э/энергии**

Потребитель: Физические и Юридические лиц.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно.

Условия оказания услуг (процесса): заявление потребителя.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Усл овия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативны й правовой акт
1	Прием заявления от потребителя	Заявка потребителя и копия тех.условий	Очно в офисе ул.Деповская.19	Момент обращения	ГК РФ
2	Решение	Резолюция руководителя.	письменно	1 день	ГК РФ
3	Работа исполнителя с заявлением	Изучение вопроса(подгото вка документов) ответа	письменно	До 27 дней	Инструкция делопроизво дства
4	Ответ исполнителя	Регистрация и снятие с контроля обращения	Отправка по почте или заявитель приходит лично	1 день	

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**9.Обращение потребителей о продлении ранее выданных  
технических условий**

Потребитель: Физические и Юридические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно.

Условия оказания услуг (процесса): заявление потребителя.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
<b>1.</b>	Прием заявления от потребителя	Заявка потребителя и оригинал тех.условий	Очно в офисе ул.Деповская, 19	В день обращения	
<b>2.</b>	Решение	Согласование руководства о продлении тех.условий	письменно	1 день	Внутренний регламент
<b>3.</b>	Передача	Передача тех.условий в ПТС		1 день	

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
*10. Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросам осуществления технологического присоединения*

Потребитель: Физические и Юридические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно

Условия оказания услуг (процесса): при телефонном вызове потребителя.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием звонка от потребителя	При телефонном вызове потребителя	По телефону	Момент вызова	
2.	Ответ на запрос	При телефонном ответе потребителю (обратная связь)	По телефону	При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 2 часов с момента обращения	Внутренний регламент

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

*11. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перевывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, а также дате и времени восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства*

Потребитель: Физические и Юридические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно

Условия оказания услуг (процесса): при телефонном вызове потребителя.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием заявок от сетевых районов о производстве плановых работ	Внутренняя сеть	Внутренняя сеть	В день поступления	ГК РФ, Внутренний регламент
2.	Рассмотрение заявок	Возможность производства работ	Внутренняя сеть	В течение 2 часов	ГК РФ, Внутренний регламент
3.	Предоставление информации о плановых перерывах передачи электрической энергии	При телефонном вызове потребителя	По телефону	Оператор предоставляет информацию потребителю не позднее 14-00 часов дня, предшествующего плановому перерыву подачи электроэнергии	ГК РФ, Внутренний регламент
4.	Предоставление информации о плановых	Размещение информации на сайте организации	Интернет	Оператор предоставляет информацию не	ГК РФ, Внутренний регламент

	перерывах передачи электричес кой энергии			позднее 11- 00 часов дня, предшеству ющего плановому перерыву подачи электроэнер гии	
--	--	--	--	---	--

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

*12.1 Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии*

Потребитель: Физические и Юридические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно

Условия оказания услуг (процесса): при телефонном вызове (письменном заявлении) потребителя.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием звонка от потребителя	При телефонном вызове потребителя	По телефону	Момент вызова	ГК РФ,
2.	Обработка полученной информации	Производство необходимых замеров		В зависимости и от сложности причины жалобы	ГК РФ, Внутренний регламент
3.	Ответ на запрос	При телефонном ответе потребителю	По телефону	При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 10 часов с момента обращения	ГК РФ, Внутренний регламент

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

*12.2 Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии (в письменном виде)*

Потребитель: Физические и Юридические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно

Условия оказания услуг (процесса): письменное заявление потребителя.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием письменной жалобы	Регистрация в приемной	Письменно	Момент обращения	ГК РФ,
2.	Ответ на жалобу	Производство необходимых замеров и выдача заключения	Письменно	В течении 30 дней с момента поступления письменной жалобы от	ГК РФ, Внутренний регламент



ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
*13 Прием, регистрация, обработка входящих вызовов,  
содержащих жалобу, и предоставлению ответа  
потребителю*

Потребитель: Физические и Юридические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно

Условия оказания услуг (процесса): при письменном обращении потребителя.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием письменной жалобы от потребителя	Регистрация в приемной	Письменно	Момент приема	ГК РФ,
2.	Изучение и рассмотрение причины жалобы	Анализ материалов жалобы		В зависимости и от сложности причины жалобы	ГК РФ, Внутренний регламент
3.	Ответ на письменную жалобу от потребителя		Письменно	В течение 30 дней с момента поступления письменной жалобы потребителя	ГК РФ, Внутренний регламент

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
*14 Прием, регистрация, обработка входящих вызовов  
потребителей с запросом на осуществление  
технологического присоединения*

Потребитель: Физические и Юридические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно

Условия оказания услуг (процесса): при письменном обращении.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием письменного заявления от потребителя (первичное присоединение)	Письменное заявление потребителя	Письменно	День подачи заявления	ГК РФ, Внутренний регламент
2.	Осуществление технологического присоединения	Наличие нормативных актов		В течение 10 дней (по согласованию с потребителем)	ГК РФ, Внутренний регламент

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
**15 Подключение / отключение потребителей в точке  
присоединения (срочное)**

Потребитель: Физические и Юридические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): платно

Условия оказания услуг (процесса): при письменном обращении.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием письменного заявления от потребителя	Письменное заявление потребителя	Письменно	День подачи заявления	ГК РФ, Внутренний регламент
2.	Осуществление подключения / отключения	Наличие нормативных актов		В течение 2 дней	ГК РФ, Внутренний регламент

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
*16 Подключение / отключение потребителей в точке  
присоединения*

Потребитель: Физические и Юридические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): платно

Условия оказания услуг (процесса): при письменном обращении.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием письменного заявления от потребителя	Письменное заявление потребителя	Письменно	День подачи заявления	ГК РФ, Внутренний регламент
2.	Осуществление подключения / отключения	Наличие нормативных актов		В течение 5 дней - для граждан-потребителей, рассчитывающихся по тарифам населения; в течение 10 дней - для прочих потребителей	ГК РФ, Внутренний регламент, прейскурант цен на услуги