|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

**по передаче электрической энергии**

**и**

**по технологическому присоединению**

наименование услуги (процесса)

**Круг заявителей:** Заявители, подающие заявку на техприсоединене, потребители услуг по передаче электрической энергии.

**Размер платы за предоставление услуги (процесса)**: Плата за исполнение услуг не предусмотрено.

**Условия оказания услуг (процесса)**: Очное и заочное.

**Порядок оказания услуг (процесса):** Очное обслуживание потребителей в офисах обслуживания и заочное обслуживание потребителей с использованием телефонной связи и на официальном сайте в сети интернет.

**Услуги (процессы) офисов обслуживания потребителей очного обслуживания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этап** | **Содержание/Условия этапа**  | **Срок исполнения** |
| 1 | Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов: | за одно посещение |
| 1.1 | прием жалобы потребителя в письменной форме | за одно посещение |
| 1.2 | прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в т.ч.: |  |
| 1.2.1 | заявки на технологическое присоединение | за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении |
| 1.2.2 | обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий | за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений, указанных в заявлении |
| 1.2.3 | заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам | за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений, указанных в заявлении |
| 1.2.4 | уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности | за одно посещение |
| 1.2.5 | заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии | за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении |
| 1.2.6 | запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета |
| 1.2.7 | заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета |
| 1.2.8 | заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета |
| 1.2.9 | заявления на оборудование точки поставки приборами учета |
| 1.2.10 | заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета |
| 1.3 | прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства | за одно посещение |
| 2 | Прием показаний приборов учета электрической энергии | за одно посещение |
| 3 | Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов | за одно посещение |
| 4 | Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации  | за одно посещение. В случае отсутствия информации у сотрудника, осуществляющего очный приём, для предоставления консультации, сотрудник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней. |
| 5 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу | за одно посещение |
| 6 | Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии | за одно посещение |
| 7 | Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов 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 | за одно посещение. При отсутствии информации у сотрудника на момент входящего посещения, сотрудник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то сотрудник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение, по форме электронного документа, или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течении 30 дней |
| 8 | Прием платежей за оказание услуг (в бухгалтерии предприятия) | за одно посещение |
| 9 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя. | за одно посещение |
| 10 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | за одно посещение |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Услуги (процессы) заочного обслуживания**

**потребителей сетевых организаций по телефону**

| **Этап** | **Содержание/Условия этапа**  | **Канал телефонной коммуникации** | **Срок исполнения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросам |  | при телефонном вызове потребителя |
| 1.1 | - осуществления технологического присоединения | Диспетчерская служба |
| 1.2 | - оказания услуг по передаче электрической энергии |
| 1.3 | - организации учета электрической энергии |
| 1.4 | - обслуживания потребителей |
| 1.5 | - контактная информация сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики |
| 2 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом консультаций и предоставление ответа потребителю | при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. |
|  | Прием показаний приборов учета электрической энергии | при телефонном вызове потребителя |
| 3 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а так же о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации |
| 4 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости) | Диспетчерская служба | при телефонном вызове потребителя |
| 5 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям |  Диспетчерская служба | при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. |
| 6 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах в порядке и сроки установленные договором на услуги по передаче электрической энергии | Диспетчерская служба | при телефонном вызове сетевой организации |
| 7 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и осуществлении коммерческого учета электрической энергии | Диспетчерская служба | при телефонном вызове сетевой организации |
| 8 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю | Диспетчерская служба | при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или по форме электронного документа |
| 9 | Информационное взаимодействие с оперативным персоналом сетевой организации при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключениях электроэнергии | Диспетчерская служба |  |
| 10 | Информационное взаимодействие с оперативным персоналом сетевой организации при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключениях электроэнергии | Диспетчерская служба | при телефонном вызове сетевой организации |
| 11 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | Диспетчерская служба | при телефонном вызове сетевой организации |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Услуги (процессы) заочного обслуживания**

**потребителей в сети Интернет**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Этап** | **Содержание/Условия этапа**  | **Интерактивный сервис** | **Срок исполнения** |
| 1 | Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю по вопросам | Интернет приемная, электронная почта, личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 1.1 | - осуществления технологического присоединения |
| 1.2 | - оказания услуг по передаче электрической энергии |
| 1.3 | - организации учета электрической энергии |
| 1.4 | - обслуживания потребителей |
| 1.5 | - контактная информация сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики |
| 2 | Прием обращений потребителей с запросом консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | Интернет приемная, электронная почта, личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 3 | Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | Интернет приемная, электронная почта | В течение 30 дней со дня отправления обращения  |
| 4 | Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в т.ч.: | Электронная почта, личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении |
| 4.1 | заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям классом напряжения до 10 кВ включительно для присоединения энергопринимающих устройств, максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) |
| 4.2 | заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета |
| 4.3 | заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета |
| 4.4 | заявления на оборудование точки поставки приборами учета |
| 4.5 | заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета |
| 5 | Прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства через интерактивные электронные формы | Интернет-приемная, Электронная почта, личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 6 | Прием показаний приборов учета электрической энергии | Электронная почта | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| **№** | **Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет** | **Интерактивный сервис** | **Срок исполнения** |
| 7 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг | Электронная почта, личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 8 | Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу | Интернет приемная, Электронная почта, личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 9 | Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии | Электронная почта, личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 10 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя | Интернет-приемная | В тесение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы |
| 11 | Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных) | Личный кабинет потребителя | При запросе |
| 12 | Предоставление счета на оплату услуг (по технологическому присоединению для физических лиц для присоединения энергопринимающих устройств, максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) | Электронная почта, личный кабинет потребителя | В течение 15 дня со дня отправления обращения |
| 13 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | Интернет-приемная, Электронная почта | На постоянной основе |
| 14 | Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов 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 | Электронная почта | В течение 15 дня со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней |

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ПРОЦЕДУРУ ОКАЗАНИЯ (ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ УСЛУГ (ПРОЦЕССОВ) ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

[Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»](http://base.garant.ru/12161584/);

Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Распоряжение Правительства РФ от 3 апреля 2013 г. № 511-р «Об утверждении Стратегии развития электросетевого комплекса Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г.
№ 24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г.
№ 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г.
№ 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2011 г.
№ 1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г.
№ 1220 «Об определении применяемых при установлении долгосрочных тарифов показателей надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг»;

Приказ Минэнерго России от 7 апреля 2010 г. № 149 «Об утверждении Порядка заключения и существенных условий договора, регулирующего условия установки, замены и (или) эксплуатации приборов учета используемых энергетических ресурсов»;

Приказ Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. № 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций»;

Приказ Минэнерго России от 14 октября 2013 г. № 718 «Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций»;

Приказ ФСТ России от 24 октября 2014 г. № 1831-э «Об утверждении форм раскрытия информации субъектами рынков электрической энергии и мощности, являющимися субъектами естественных монополий».

Нормы, правила и стандарты:

Правила устройства электроустановок;

СНиП 21-01-97\* «Пожарная безопасность зданий и сооружений»;

СНиП 31-06-2009 «Общественные здания и сооружения»;

СНиП 21-02-99\* «Стоянки автомобилей»;

НПБ 110-03 «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией»;

НПБ 88-2001 «Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования»;

ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования»;

ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».