

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ГОРОДСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ»
г. РОССОШЬ**

П Р И К А З

от « 10 » 01 2012 г.

№ 1/1

**«Об утверждении Паспорта услуги
по передаче электрической энергии потребителям».**

Руководствуясь Национальным стандартом Российской Федерации « ГОСТ Р 53 368-2009. Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии», утвержденным и введенным в действие Приказом Ростехрегулирования от 23 июля 2009 г. № 258-ст, -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Паспорт услуги по передаче электрической энергии потребителям МУП г. Россоши «Городские электрические сети».
2. Главному инженеру Бондаренко В.Л. довести до сведения начальников служб и отделов содержание «Паспорта услуги по передаче электрической энергии потребителям», при этом обратить внимание на значимость поставленной задачи.
3. Начальникам служб и отделов ознакомить подчиненный персонал с «Паспортом услуги по передаче электрической энергии потребителям».
4. Контроль за исполнение «Паспорта услуги по передаче электрической энергии потребителям» возложить на главного инженера Бондаренко В.Л.

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Паспорт услуги по передаче электрической энергии потребителям.

Директор

Д.И.Синчин

П А С П О Р Т
услуги по передаче электрической энергии потребителям
МУП г. Россоши «Городские электрические сети».

Утверждено и введено в действие
приказом №1/1 от 10.01.2012 г.

1. Общие положения.

1.1 Паспорт по организации работы с потребителями услуг МУП г. Россоши «Городские электрические сети» (далее МУП г. Россоши «ГЭС») разработан в соответствии с ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии» и внутренними документами МУП г. Россоши «ГЭС» и устанавливает требования к процессам:

- взаимодействия с потребителями услуг по передаче электрической энергии, по технологическому присоединению к распределительным сетям при заключении и ведении переговоров;
- реагирования на претензии и обращения, обеспечение «Обратной связи»;
- оценки степени удовлетворенности качеством услуг и качеством обслуживания.

1.2. Для целей настоящего Паспорта применены следующие термины с соответствующими определениями:

- потребители услуг – физические или юридические лица, приобретающие по договорам услуги МУП г. Россоши «ГЭС» по передаче электрической энергии для непосредственного потребления или оказания коммунальных услуг;
- обращение – направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление (обращение может быть запросом о предоставлении информации и т. п.);
- претензия (жалоба) – направленное в адрес организации или должностного лица организации письменное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителей, о предоставлении услуги ненадлежащего качества;
- очное обслуживание – обслуживание потребителей посредством личного контакта с сотрудниками организации;
- заочное обслуживание – обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками организации (по почте, телефону и т.д.);
- приемная – центр, предназначенный для приёма обращений потребителей по вопросам технологического присоединения, передачи и распределения электрической энергии, повышения эффективности обслуживания.

2. Последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями услуг по передаче электрической энергии и требования к ним.

Содержание этапа	Выполнение этапа
Прием обращений о заключении договора на оборудование точки поставки приборами учёта.	
Приемная	В рабочее время
Оборудование точки поставки приборами учёта	
Рассмотрение обращения специалистом организации	В течение пяти дней, не считая дня получения обращения
Предоставление специалистом организации потребителю документа, содержащего технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учёта	В течение 15 дней, не считая дня получения обращения
Предоставление специалистом организации потребителю обоснованного отказа в связи с технической возможностью установки необходимых приборов учёта	В течение десяти дней, не считая дня получения обращения
Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборам учёта (для физических лиц и юридических лиц среднего/малого бизнеса)	В течение 15 дней с момента предоставления документа, содержащего технические условия
Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учёта (для остальных групп потребителей)	В течение трёх месяцев с момента предоставления документа, содержащего технические условия
Съём контрольных показаний приборов учёта	
Съём контрольных показаний приборов учёта физических лиц представителем сетевой организации	<p>Один раз в 3 месяца в рабочие дни с 08-00 до 20-00. Представитель сетевой организации должен:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предъявить служебное удостоверение с фотографией. 2. Провести визуальный осмотр прибора учёта, его целостность. 3. Снять (зафиксировать) показания. 4. Внести информацию в маршрутный лист (адрес потребителя; номер, тип, разрядность прибора учёта; дату, контрольные показания; выявленные нарушения; примечание; подпись потребителя). 5. При выявлении нарушения эксплуатации прибора учёта составить акт о без учётом потреблении электроэнергии (заверяемый подписями контролёра

	и потребителя). 6. По окончании рабочего дня представить информацию специалисту, для внесения информации в общую базу данных.
Съём контрольных показаний приборов учёта юридических лиц представителем сетевой организации	Один раз в месяц в рабочее время. Представитель сетевой организации должен: 1. Предъявить служебное удостоверение с фотографией. 2. Получить доступ к прибору учёта от представителя потребителя. 3. Провести визуальный осмотр прибора учёта, его целостность. 4. Снять (зафиксировать) показания. 5. Внести информацию в задание на снятие контрольных показаний (наименование юридического лица и адрес; номер, тип, разрядность, дату, контрольные показания ;выявленные нарушения; примечание; подпись представителя юридического лица). 6. При выявлении нарушения эксплуатации прибора учёта составить акт о безучётном потреблении электроэнергии (заверяемый подписями контролёра и представителя юридического лица). 7. По окончании смены (рабочего дня) представить информацию специалисту УУиК, для внесения информации в общую базу данных.
Съём контрольных показаний автоматизированной информационно-измерительной системой коммерческого учёта электроэнергии	По мере необходимости
<i>Приём показаний приборов учёта от потребителя</i>	
Приём показаний–на бумажном носителе с оригинальной подписью потребителя.	В рабочее время.
Приём показаний по телефону с последующим представлением на бумажном носителе с оригинальной подписью потребителя.	В рабочее время

Уведомление потребителей о плановых отключениях электрической энергии	
Уведомление физических лиц: - представителями сетевой организации через управляющую компанию жилищного фонда; - представителями сетевой организации через домовые / уличные комитеты; - через средства массовой информации	В течение трёх дней с даты принятия решения о перерыве передачи электроэнергии, не позднее чем за 24 часа до введения указанных мер.
Информирование потребителей по вопросам оказания услуг по передаче электроэнергии	
Приемная	В рабочее время
Диспетчерская	Круглосуточно
На электронном сайте сетевой организации в сети Интернет	Круглосуточно

3. Последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению к распределительным сетям и требованиям к ним.

Содержание этапа	Выполнение этапа
Приём заявок на технологическое присоединение	
Приемная	В рабочее время
Заключение договора об осуществлении технологического присоединения	
Рассмотрение заявки	В течение пяти дней, не считая дня получения обращения
Уведомление потребителя о недостающих документах	В течение десяти дней после получения обращения.
Разработка технических условий, анализ затрат	В течение 10 дней после получения всех необходимых документов
Согласование технических условий	В течение пяти дней
Согласование и корректировка технических условий в случае необходимости внесения изменений	В течение 10 дней с момента повторного обращения потребителя
Уведомление потребителя об отсутствии технической возможности оказания услуг по технологическому присоединению	В течение от 5 до 25 дней после получения обращения
Предоставление потребителю мотивированного отказа от заключения договора в письменной форме с приложением обосновывающих документов	В течение от 5 до 25 дней после получения обращения
Подготовка договора об осуществлении	В течение 3 дней после получения всех

технологического присоединения	необходимых документов
Предоставление потребителю подписанного со стороны организации проекта договора об осуществлении технологического присоединения	В течение 30 дней со дня получения заявки (а при присоединении по индивидуальному проекту – со дня утверждения тарифа Управлением по государственному регулированию тарифов Воронежской области)
Выполнение технических условий организации	
Подготовка внешних сетей электроснабжения	По условиям договора
Выполнение фактических действий по присоединению к электрическим сетям	
Предоставление на подпись потребителю акта о технологическом присоединении по факту выполнения условий договора	В течение 3 дней с момента технологического присоединения
Выполнение работ по подключению электроустановки потребителя и опломбирование приборов учёта временными пломбами	В течение 3 дней после заключения договора электроснабжения
Приём приборов учёта	В течение 3 дней

4. Порядок рассмотрения обращений потребителей.

4.1. Все поступающие письменные обращения должны быть рассмотрены и по результатам рассмотрения каждого обращения, Потребителю должен быть направлен ответ.

4.2. Все поступающие письменные сообщения регистрируются делопроизводителем в книге регистрации входящей документации и передаются для рассмотрения исполнителю.

4.3. Ответы потребителям направляются в месячный срок со дня их поступления. В случае необходимости проведения дополнительной проверки срок рассмотрения обращения может быть продлён по решению руководителя предприятия, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения обращения потребитель должен быть уведомлен исполнителем в письменном виде.

4.4. Анализ обращений.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, анализирует предмет и мотивы обращения, их связь с нарушением и (или) ущемлением законных прав лица, подавшего обращение, наличие в обращении недовольства действиями работников предприятия, предложениями по совершенствованию их деятельности.

По результатам этого анализа, вне зависимости от правомерности или неправомерности приведённых в обращении тезисов, поступившее обращение необходимо отнести к одной из трёх категорий: **предложение, заявление, жалоба (претензия)**.

4.4.1. Анализ предложений.

При рассмотрении обращения, отнесённого к категории предложений, следует определить, какие конкретные предложения содержатся в обращении. В отношении каждого предложения необходимо оценить возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений во внутренние документы предприятия;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции предприятия;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур и правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учётом других особенностей вопроса.

Результаты анализа предложения рассматриваются директором предприятия или иным уполномоченным им лицом (далее – руководитель). Принятые предложения учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопроса, затронутого предложением.

По результатам рассмотрения предложения обратившемуся подготавливается ответ. Если предложение не принято, обратившийся должен быть извещен в письменном виде о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

4.4.2. Анализ заявлений.

При рассмотрении обращения, отнесённого к категории заявления, выделяется действие, на необходимость совершения которого указывает обратившийся. Проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления. По результатам проведённого анализа руководителям предприятия даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

В направленном по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

4.4.3. Анализ жалоб.

При рассмотрении обращения, отнесённого к категории жалобы, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведённых в жалобе; проверить соответствовали ли обжалуемые действия (бездействия) работников предприятия положениям и предписаниям как законодательных и иных правовых актов, так и внутренних документов предприятия.

Если в результате проведённого анализа подтвердились отмеченные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям законодательства РФ и внутренних документов предприятия, жалоба признаётся обоснованной.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения. Если жалоба

признана обоснованной, приносятся соответствующие извинения и принимаются необходимые меры для восстановления нарушенного права гражданина или юридического лица. В случае если по обращению потребителей необходимо проведение проверки фактов жалобы, исполнитель обязан уведомить руководителя предприятия необходимости проведения проверки. Руководителем предприятия даются соответствующие поручения проведению проверки. Исследованию в ходе проверки подлежат только доводы, указанные в обращении.

По итогам рассмотрения жалобы руководителя предприятия вправе принять следующие решения:

- применить к виновнику нарушения санкции, установленные локальными нормативными актами предприятия;
- возместить потребителю причинённый ущерб во внесудебном порядке.

4.5. По решению руководителя предприятия могут быть оставлены без рассмотрения следующие обращения потребителей:

- обращения, признанные анонимными;
- обращения, не поддающиеся прочтению;
- обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию (такие обращения возвращаются обратившемуся потребителю с разъяснением о том, что рассмотрение обращения не входит в компетенцию МУП г. Россоши «ГЭС» ;
- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника предприятия, а также членов его семьи (такие обращения возвращаются обратившемуся потребителю без разъяснения);
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну (в таком случае обращения возвращаются подавшим их лицам с указанием причин возврата).

4.6. При необходимости исполнитель имеет право связываться с потребителем для уточнения и проверки информации по обращению. После выяснения всех обстоятельств исполнитель осуществляет подготовку проекта ответа потребителю.

4.7. По результатам рассмотрения обращения обратившемуся потребителю направляется письменный ответ за подписью руководителя предприятия о результатах рассмотрения обращения.

При невозможности положительного решения по обращению потребителей, даётся обоснование отказа за подписью руководителя предприятия.

4.8. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если истёк установленный срок рассмотрения предшествующего обращения или автор обращения не удовлетворён данным ему ответом.

Повторные обращения, на которые даны исчерпывающие ответы, не рассматриваются, а автору обращения направляется письмо со ссылкой на предыдущий ответ. В направленном письме может быть сообщено о прекращении проверок по указанным в повторном сообщении фактам.

Причины поступления повторных обращений должны быть выявлены в ходе проведения их анализа.

4.9. Обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения предыдущего рассмотрения, считается первичным и рассматривается совместно с поступившим ранее в установленные для него сроки.

5. Заключительные положения.

- 5.1. Настоящее Положение вступает в действие с момента утверждения приказом по МУП г. Россоши «ГЭС».
- 5.2. Все вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регламентируются правовыми актами Российской Федерации, Уставом МУП г. Россоши «ГЭС» и другими локальными нормативными актами предприятия.