|  |  |
| --- | --- |
| «УТВЕРЖДАЮ»Генеральный директорООО «Сетевая компания»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Х.Аминев«\_\_» 202\_ г. | «Согласовано»Главный инженер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.К. Асадуллин«\_\_» 202\_ г.  |

РЕГЛАМЕНТ

оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг ООО «Сетевая компания»

Иглино 2020 г.

РЕГЛАМЕНТ

оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг ООО «Сетевая компания»

1. **Цели и задачи регламента**

Настоящий регламент направлен на повышение информированности потребителей и качества оказания услуг, оперативное разрешение споров с потребителями, поддержание положительного имиджа ООО «Сетевая компания».

Регламент устанавливает порядок приема заявок на технологическое присоединение (в том числе заявки на увеличение мощности), запросов, обращений, жалоб и претензий, обращений по аварийному отключению электроэнергии, их рассмотрения, принятия мер и формирования ответов.

Для учета заявок на технологическое присоединение (в том числе заявки на увеличение мощности), запросов, жалоб и претензий ведется «журнал учета заявок, запросов, жалоб и претензий». Все принятые заявки, запросы, жалобы и претензии вне зависимости от способа получения заносятся в журналы. В журнале отражаются следующие данные: дата поступления, входящий номер, форма поступления, наименование / ФИО подателя, номер предыдущей жалобы (запроса) (если подается повторно), дата и исходящий номер ответа, сотрудник, подготовивший ответ, форма передачи ответа.

Копии всех запросов, обращений, жалоб и претензий, документы по их рассмотрению, ответы помещаются в архив и хранятся там 5 лет.

Все запросы (жалобы) и претензии, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными с Категорией Б.

###

### Порядок оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»

В соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Министерства энергетики РФ от 01.01.2001 г.  № 000, ООО «Сетевая компания» (далее - предприятие) оказывает услуги по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям заявителей в соответствие с паспортами оказываемых услуг, размещенными на официальном сайте ООО «Сетевая компания»:  http://sk-rb02.ru

2.1 Перечень услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»

       2.1.1 В рамках технологического присоединения к электрическим сетям ООО «Сетевая компания» при обслуживании потребителей оказывает следующие услуги (осуществляет процессы):

       - технологическое присоединение к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»;

       - технологическое присоединение к электрическим сетям ООО «Сетевая компания» посредством перераспределения максимальной мощности между юридическими лицами и [индивидуальными предпринимателями](http://pandia.ru/text/category/individualmznoe_predprinimatelmzstvo/) (в том числе опосредованное присоединение);

       - технологическое присоединение к электрическим сетям ООО «Сетевая компания» по индивидуальному проекту;

       - временное технологическое присоединение к электрическим сетям ООО «Сетевая компания».

       2.1.2 В рамках обслуживания потребителей ООО «Сетевая компания» по заявлению потребителя также оказывает следующие услуги:

       - выдачу справок и документов (их копий), подтверждающих технологическое присоединение к сетям сетевой организации (акт разграничения балансовой принадлежности электрических сетей, акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон, акт об осуществлении технологического присоединения и акт согласования технологической и (или) аварийной брони);

       - восстановление ранее выданных документов о технологическом присоединении либо выдачу новых документов о технологическом присоединении при невозможности восстановления ранее выданных технических условий;

- установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета.

### 2.2 Круг заявителей

###        Заявителями на предоставление услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «Сетевая компания» являются физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели либо их уполномоченные представители желающие осуществить технологическое присоединение энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО «Сетевая компания».

2.3 Порядок информирования о предоставлении услуги по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»

2.3.1 Порядок информирования о предоставлении услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»:

- ООО «Сетевая компания» расположено по адресу: с. Иглино, ул. Строителей, д.1, код (34795) телефон 2-55-48, адрес электронной почты es\_iglino@mail.ru

- услуга по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО «Сетевая компания» предоставляется отделом присоединения потребителей, производственно-техническим отделом.

2.3.2 График приема посетителей:

понедельник – пятница                08.30 – 17.30.

- проверку готовности энергопринимающих устройств Заявителей осуществляет производственно-технический отдел. Фактическое присоединение к электрическим сетям ООО «Сетевая компания» осуществляет оперативно-диспетчерская служба.

График приема посетителей:

понедельник – пятница             08:30 – 17:30;

перерыв на обед                        12:30 - 13:30.

2.4 Информация о предоставлении услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО «Сетевая компания» и ходе их предоставления

- непосредственно специалистами группы по технологическим присоединениям производственно-технологического отдела;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования: телефон 8-34795-2-55-48, адрес электронной почты es\_iglino@mail.ru;

- на официальном сайте ООО «Сетевая компания»: http://sk-rb02.ru/

- посредством размещения информационных материалов на стендах ООО «Сетевая компания».

2.4.1. Для получения информации предоставляемой услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам группы по технологическим присоединениям;

- в письменной форме лично или почтой в адрес ООО «Сетевая компания»;

- в письменной форме по адресу электронной почты;

2.4.2 Порядок формирования ответов на обращения заявителей.

- При ответах на телефонные звонки и обращении заявителей лично в приемные часы специалисты группы технологических присоединений информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

- Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в предприятие.

- Зарегистрированные письменные обращения в зависимости от содержания направляются в соответствующие отделы, службы и подразделения предприятия, на руководителей которых возлагается ответственность за соблюдение сроков и качество рассмотрения обращений.

- Обращения по вопросам, не входящим в сферу деятельности предприятия, в течение десяти рабочих дней со дня регистрации рассматриваются, после чего авторы обращений уведомляются письменно или по телефону о наименовании организации, в компетенцию которой входит рассмотрение данных вопросов.

- Обращения, поступившие в предприятие, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения письменно уведомляется его автор.

- Обращения (заявления на технологическое присоединение, проверку выполнения  технических условий) обрабатываются в сроки установленные правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 г. № 861 от 10 до 20 дней в зависимости от категории заявителя (физическое лицо, юридическое лицо или ИП) и количества присоединяемой мощности. При отсутствии необходимых документов в заявлении на технологическое присоединение, предприятие в течение 3 рабочих дней уведомляет заявителя о необходимости дополнить заявление соответствующими документами.

- Ответы на обращения, подготовленные предприятием, оформляются на бланках предприятия и отправляют по почте по указанному адресу заказным письмом.

- На обращения, в которых не указаны фамилии авторов и их обратные почтовые адреса, ответы не направляются.

- Не рассматриваются по существу обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц предприятия, членов их семей, а также обращения, текст которых не поддается прочтению. Авторам таких обращений направляются соответствующие сообщения.

- Не направляется ответ по существу поставленного в обращении вопроса, если в нем могут быть разглашены сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Автору дается соответствующее письменное разъяснение.

- Предприятие вправе принять решение о прекращении переписки с потребителем по вопросу, на который ему многократно (три и более раз) направлялись письменные ответы по существу, при условии, что очередное и ранее направляемые обращения направлялись в предприятие и в очередном сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об указанном решении уведомляется автор обращения.

- Обращения, поступившие в предприятие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в общем порядке. Ответ на такое обращение направляется по почтовому адресу (если он указан заявителем), либо по адресу электронной почты в течение 30 дней. Ответ, не требующий согласований с дополнительными отделами, службами и подразделений предприятия направляется автору обращения в течение 10-14 дней с момента обращения.

- Ответ на обращение, поступившее в устной форме по телефону, дается потребителю в момент обращения.

2.5 Результат предоставления услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»

       Результатом предоставления услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО «Сетевая компания» является подача напряжения на энергопринимающие устройства заявителя и получение акта об осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям ООО «Сетевая компания».

2.6 Правовые основания для предоставления услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»

2.6.1 Правовыми основаниями предоставления услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств являются:

- правила 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, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 г. № 861;

# - федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. N 59-ФЗ;

- единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Министерства энергетики РФ от 15.04.2014 г.  №186;

2.7 Описание действий при оказании услуг по технологическому присоединению  к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»

2.7.1 Для получения услуг по технологическому присоединению заявители представляют в  ООО «Сетевая компания» непосредственно либо в виде почтового отправления заявления на оказание услуги по технологическому присоединению с указанием информации и приложением документов согласно «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», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 г. № 861;

2.7.2 Заявление и прилагаемые документы принимаются специалистом предприятия, ответственным за делопроизводство, и регистрируется в установленном порядке делопроизводства.

2.7.3 Заявление и прилагаемые документы  передаются специалистам группы технологических присоединений ПТО.

2.7.4 Специалисты группы технологических присоединений рассматривают заявку, проверяют документы и принимают решение о предоставлении услуги либо об отказе в ее предоставлении.

2.7.5 По результатам проверки документов специалисты предприятия принимают решение и:

- оказывают услуги по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям заявителей в соответствие с паспортами оказываемых услуг;

- извещают заявителя о предоставлении в ООО «Сетевая компания» необходимой информации и приложении недостающих документов (в случае если необходимая информация и документы предоставлены не в полном объеме);

- предоставляют заявителю мотивированный отказ оказания услуги.

2.7.6 Специалисты группы технологических присоединений не вправе требовать от заявителя предоставления документов, не указанных в правилах.

2.7.7 При внесении изменений в нормативные и [правовые акты](http://pandia.ru/text/category/pravovie_akti/), регулирующие порядок оказания услуг по технологическому присоединению, паспорта услуг приводятся ООО «Сетевая компания» в соответствие указанным изменениям в течении 10 дней после вступления в силу указанных изменений.

2.8 Оплата за предоставление услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»

2.8.1 Размер оплаты за оказание услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям определяется в соответствии с [законодательством Российской Федерации](http://www.pandia.ru/text/category/zakoni_v_rossii/) в сфере [электроэнергетики](http://www.pandia.ru/text/category/yelektroyenergetika__yelektrotehnika/).

2.9 Обжалование качества оказания услуг по технологическому присоединению   к электрическим сетям ООО «Сетевая компания»

2.9.1 Если заявитель не доволен качеством оказания услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «Сетевая компания», он вправе обжаловать решения и действия должностных лиц по предоставлению услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО «Сетевая компания».

2.9.2 Жалоба подается в ООО «Сетевая компания» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя.

2.9.3 Жалоба должна содержать:

- наименование организации и должностного лица и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ООО «Сетевая компания» и его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.9.4 ООО «Сетевая компания» устанавливает обоснованность заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества:

- в случае если жалоба обоснована определяются мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав и интересов потребителя. В ответе потребителю указывается какие права и интересы подлежат восстановлению и какие корректирующие мероприятия и в какой срок будут приняты;

- в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляется аргументированные разъяснения в в отношении отсутствия обоснований для ее удовлетворения.

2.10 ООО «Сетевая компания» обеспечивает проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания. Информация по итогам опроса расположена на официальном сайте ООО «Сетевая компания»

2.10.1 Потребители услуг, оказываемых ООО «Сетевая компания», могут оценить качество обслуживания и заполнить бланк опроса заявителей в сфере технологического присоединения к электрическим сетям ООО «Сетевая компания».

2.11 Обращения граждан принимаются:

2.11.1. По адресу: с. Иглино, ул. Строителей, д.1.

Время работы: Пн-Пт с 08-30 до 17-30, (обед с 12-30 до 13-30)

2.11.2. По почтовому адресу: 452411, с. Иглино, ул. Строителей, д.1

### 2.11.3. На адрес электронной почты: es\_iglino@mail.ru

### Порядок рассмотрения запросов, обращений, жалоб и претензий

3.1 В целях настоящего регламента под запросом, обращением или жалобой понимается письменное обращение потребителя с целью получения необходимой информации или принятия превентивных мер, внедрения улучшений и дополнительных услуг и возможностей.

При подаче запроса (жалобы) или претензии в электронном виде на официальном сайте ООО «Сетевая компания» податель должен указать действительный адрес электронной почты для ответа.

В запросе (жалобе) должна быть изложена вся необходимая информация для принятия решения. Если запрос (жалоба) подается повторно, необходимо указать дату и номер первого запроса (жалобы). В заявлении обязательно необходимо указать способ связи с подателем (телефон, электронный адрес, способ отправки ответа на запрос (жалобу)).

Ответы на запросы (жалобы) направляются компанией (организацией) следующими способами: по электронной почте, по почте, выдаваться лично в офисе ООО «Сетевая компания». Для получения ответа одним из этих способов, податель должен указать нужный способ. В случае получения ответа по электронной почте необходимо указать действующий адрес электронной почты. В случае получения ответа по почте - почтовый адрес с почтовым индексом. В случае получения ответа в офисе, необходимо указать адрес офиса, куда должен быть передан ответ.

Подателю запроса (жалобы) рекомендуем сохранять входящий номер для упрощения последующего взаимодействия.

Все входящие запросы, обращения, жалобы и претензии поступают в Приемную (секретариат). Приемная (секретариат) передает их в профильные подразделения.

Ответственный сотрудник, к которому поступил запрос, рассматривает его. В зависимости от запроса, обращения или жалобы сотрудник организации выезжает на указанный адрес, производит осмотр, техническое обследование для принятия решения.

После принятия решения о том, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены и относятся к аварийным работам или работам, выполняемым в порядке текущей эксплуатации, и сотрудник имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он принимает решение, готовит ответ потребителю и передает ответ в секретариат для регистрации и передачи заявителю.

После принятия решения о том, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены, но не относятся к аварийным работам или работам, выполняемым в порядке текущей эксплуатации, сотрудник готовит ответ потребителю о том, что работы, необходимые для выполнения данного запроса, обращения или жалобы относятся к категории платных услуг и передает ответ с предварительными расчетами в секретариат для регистрации и передачи заявителю.

Если податель запроса, обращения или жалобы согласен с условиями предоставления платных услуг, согласно прейскуранта цен, размещенного на сайте компании, составляется проект, смета и договор оказания платных услуг.

Если ответственный сотрудник вынес решение, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены, но не имеет полномочий для принятия соответствующего решения, то он готовит и направляет представление лицу, имеющему соответствующие полномочия. В представлении обязательно должно быть указано, что оно составлено в ответ на запрос потребителя, дата и входящий номер.

Если ответственный сотрудник вынес решение, что запрос (жалоба) не может быть удовлетворен, то он готовит мотивированный отказ. Дополнительно к ведению архива запросов и жалоб, копии запросов, по которым принято отрицательное решение, и всех документов по ним помещаются в отдельную папку для выборочного или сплошного контроля руководством компании (организации).

Сотрудник, к которому поступили запрос или жалоба, обязан рассмотреть ее в течение трех дней.

При рассмотрении запроса (жалобы) сотрудник должен руководствоваться интересами потребителя. Если запрос (жалоба) может быть удовлетворен без нарушения законодательства, внутренних правил и процедур, то по нему должно приниматься положительное решение, готовиться содержательный ответ.

Жалобы и запросы, поступившие повторно, рассматриваются руководством компании.

На любую жалобу, запрос или претензию ответ должен быть подготовлен в течение двух недель. Нарушение сроков ответа рассматривается как чрезвычайная ситуация, о которой немедленно докладывается руководству ООО «Сетевая компания».

В ответе указываются: ссылка на входящий номер запроса, разъяснение, какие действия принимаются по запросу (жалобе) и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы), а в случае отказа, пояснение о причинах отказа и предложения по урегулированию ситуации, которые могли бы быть приемлемы как для подателя, так и для ООО «Сетевая компания».

Ответ на жалобу (запрос) направляется подателю тем способом, который указан в заявлении.

* 1. Порядок приема запросов, жалоб и претензий

ООО «Сетевая компания» принимает запросы, жалобы и претензии в офисе, по почте и в электронном виде через официальный сайт, расположенный по адресу http://sk-rb02.ru. Адрес и расположение офиса, где можно подать жалобу (запрос), указаны на официальном сайте компании.

При подаче жалобы (запроса) лично в офисе ООО «Сетевая компания», подателю выдается копия титульного листа его заявления с отметкой о приеме, датой приема и входящим номером.

При подаче жалобы (запроса) или претензии по почте заявления без обратного адреса не регистрируются и не рассматриваются. Податель жалобы (запроса) по почте должен проконтролировать получение уведомления о приеме. Неполучение такого уведомления может означать, что заявление не поступило в компанию (организацию). В этом случае необходимо направить запрос повторно.

Секретариат: 8-34795-25-3-32, 452411, РБ, Иглинский р-н,с. Иглино, ул.Строителей, д.1, es\_iglino@mail.ru

###

### Порядок рассмотрения обращений и оказанию услуг при аварийных отключениях электроэнергии

### В целях настоящего регламента под обращением при аварийном отключении электроэнергии подразумевается обращение при временном недопустимом ухудшении [качества](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE_%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9_%D1%8D%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B8%D0%B8) [электрической энергии](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%8D%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B8%D1%8F) или перерывом в электроснабжении потребителя.

### 4.1 Обращения граждан принимаются по телефону:

### - круглосуточная оперативная диспетчерская служба (ОДС),

### Диспетчер Тел: 8-34795-2-53-33

### - Приемная, Пн-Пт с 08-30 до 17-30, (обед с 12-30 до 13-30)

### Секретарь Тел: 8-34795-2-53-32

### В обращении должна быть изложена вся необходимая информация: ФИО, номер телефона, адрес место происшествия, краткое содержания обнаруженного повреждения или неисправности (отсутствие электроэнергии, обрыв провода, искрение на опоре и т.д.)

### Обращения граждан фиксируются в оперативном журнале ООО «Сетевая компания»

### Оперативная выездная бригада (ОВБ) производит осмотр, техническое обследование для устранения обнаруженного повреждения или неисправности.

### Ответственность

### За нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО «Сетевая компания» сотруднику отдела ОПП выносится замечание. При регулярном нарушении к сотруднику применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные в ООО «Сетевая компания».

За нарушение сроков и порядка рассмотрения запросов и жалоб сотруднику отдела ПТО выносится замечание. При регулярном нарушении к сотруднику применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные в ООО «Сетевая компания».

Сотрудник, принявший решение по запросу или жалобе, в рамках своих компетенций несет ответственность за его правильность и соответствие регламентирующим документам компании. Ответственность сотрудника регулируется законодательством и внутренними документами компании.

За нарушение порядка рассмотрения обращения при аварийном отключении электроэнергии диспетчеру ОДС выносится замечание. При регулярном нарушении к сотруднику применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные в ООО «Сетевая компания».

### Порядок внесения изменений в настоящий документ

Изменения и дополнения в настоящий регламент вносятся приказом Генерального директора ООО «Сетевая компания».

Сотрудники компании уведомляются об изменениях и дополнениях путем рассылки уведомлений по электронной почте.

Потребительы могут ознакомиться с актуальной версией регламента на официальном сайте ООО «Сетевая компания».

### Порядок ознакомления с настоящим документом

Настоящий документ доступен для ознакомления всем заинтересованным лицам и размещен на официальном сайте компании.