

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	МУП "ВГЭС"	Пункт обслуживания потребителей	г. Волгодонск, ул. Гагарина, 39	www.mupvges.ru 8 (8639) 25-69-94	Пн, Вт, Чт: 8:15 - 17:00; Пт: 8:15 - 16:00 Среда: неприемный день	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: а) прием жалобы потребителя в письменной форме; б) прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: - заявки на технологическое присоединение; - обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий; - 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; - уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности; - заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии; - 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; - заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета; - заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета; - заявления на оборудование точки поставки приборами учета; - заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета; в) прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства. 2. Прием показаний приборов учета электрической энергии. 3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов. 4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. 5. Предоставление информации о статусе (этапе) исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу. 6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии. 7. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. 8. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя. 9. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.	370	10	2	-