

УТВЕРЖДАЮ
 Генеральный директор
 ОАО «Калориферный завод»
 Ю.В. Журавлев
 « 05 » 08 2013 года

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ОАО «КАЛОРИФЕРНЫЙ ЗАВОД»

Предоставление справочной информации потребителям по вопросам оказания услуг по передаче электроэнергии, технологическом у присоединению, качеству электроэнергии

наименование услуги (процесса)

Потребитель: физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели

Порядок определения стоимости услуг (процесса): бесплатно

Условия оказания услуг (процесса): поступление обращения потребителя

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	2	3	4	5	6
1	Прием обращения от потребителя	Предоставление развернутого ответа потребителю по теме обращения, перевод на специалистов Сетевой организации в зависимости от темы обращения.	Устно, по телефону	Момент обращения	ГК РФ [4]
2	Обработка полученной информации	Рассмотрение обращения потребителя с подготовкой документации, истории проблемы по теме обращения, статистических данных. Предоставление развернутого ответа потребителю по теме обращения специалистами Сетевой организации.	Устно, по телефону, письменно, по электронной почте.	В течении 10 рабочих дней с момента поступления обращения. В случае запроса информации в других организациях, срок предоставления информации продлевается на время необходимое для получения информации по отправленному запросу	ГК РФ

Принятые сокращения:

[1] ГК РФ - Гражданский кодекс Российской Федерации