**ПАСПОРТ УСЛУГИ**

**обслуживание потребителей при очном обращении в ООО «РСК сети»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Для кого** | **Размер платы за услугу** | **Условия оказания услуги** | **Результат оказания услуги** | **Вид обращения** | **Срок оказания услуги** | **Регулирующий нормативно-правовой акт** |
| Посетители  ООО «РСК сети» | Бесплатно | Посещение ООО «РСК сети». | Предоставление информации по существу обращения | Жалоба | Прием обращения - не более 30 минут.  При необходимости направления письменного ответа –  15 рабочих дней[[1]](#footnote-1) | Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утверждены приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. N 186 определяют принципы оказания услуги. |
| Отзыв |
| Предложение |
| Оперативные запросы по отключениям электрической энергии | Не более 30 минут |
| Запрос справочной информации/консультации |
| Заявка на оказание услуги/получение документов | Прием заявки/выдача документов  - не более 30 минут  Оказание услуги – в зависимости от услуги |

Контактная информация для направления обращений (391)229-77-77,

mail@rsk-24.ru

1. При необходимости проведения измерений показателей качества электрической энергии в рамках реализации мероприятий по жалобе на качество электрической энергии допускается увеличение общего срока обработки жалобы до 30 рабочих дней с обязательным направлением потребителю промежуточного ответа в срок 15 рабочих дней. [↑](#footnote-ref-1)