



Приложение №2
К приказу № 1-50 от 27.03.2024 г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ТОО «Астанаэнергосбыт» Справочная служба

Потребитель: физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): плата не взимается

Условия оказания услуг (процесса): консультация потребителей по начислениям и платежам тепловой и электрической энергии, тарифам за тепловую и электрическую энергию, принятию заявок.

Общий срок оказания услуги (процесса): ежедневно (суббота, воскресенье выходной)

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/условие этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой документ
1	Консультация потребителей по телефону	Наличие договора электроснабжения и теплоснабжения	Консультация осуществляется: -лично с помощью телефонной связи	Ежедневно с 9.00 до 18.00 часов (суббота, воскресенье выходной)	1) типовой договор электроснабжения для бытовых потребителей 2) договора на оказание услуг по снабжению тепловой энергии бытовым потребителям

Контактная информация для направления обращений: обращения направляются в Сервисные центры ТОО «Астанаэнергосбыт». Адреса и контактные телефоны СЦ размещены на сайте: «[www. astanaenergosbyt.kz](http://www.astanaenergosbyt.kz)».