

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО "ЭСК" за 2019 год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

Форма 1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

Категория надежности электроснабжения	I категория												II категория												III категория											
	СН I				СН II				НН				ВН				СН II				НН				СН I				СН II				НН			
	2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		Динамика изменения показателя, %			
Уровень напряжения	Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %		Динамика изменения показателя, %					
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019				
Сравнение по годам	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Итого	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Всего	Юридические лица												Физические лица																							
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019				
Итого	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Всего	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			

М.А. Гольдин

Директор ООО "ЭСК"

М.А. Гольдин



Форма 1.2. Количество точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой по типу потребителей, а также динамика по отношению к предшествующему отчетному году

Уровень напряжения Сравнение по годам	оборудованные прибором учета эл.энергии с дистанц.сбором данных		Динамика изменения показателя, %		оборудованные прибором учета эл.энергии без дистанц.сбора данных		Динамика изменения показателя, %		без приборов учета эл.энергии	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Юридические лица	-	1	-	-	-	406	-	-	-	0
Физические лица	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин



Форма 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сегетовой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному

№ п/п	Наименование	2018						2019						Динамика изменения показателя, %					
		Уровень напряжения 110 кВ		Уровень напряжения 35 кВ		Уровень напряжения 3-10 кВ		Уровень напряжения до 1 кВ		Уровень напряжения 110 кВ		Уровень напряжения 3-10 кВ		Уровень напряжения 35 кВ		Уровень напряжения до 1 кВ		Уровень напряжения до 1 кВ	
		Уровень напряжения 110 кВ	Уровень напряжения 35 кВ	Уровень напряжения 3-10 кВ	Уровень напряжения до 1 кВ	Уровень напряжения 110 кВ	Уровень напряжения 35 кВ	Уровень напряжения 3-10 кВ	Уровень напряжения до 1 кВ	Уровень напряжения 110 кВ	Уровень напряжения 35 кВ	Уровень напряжения 3-10 кВ	Уровень напряжения до 1 кВ	Уровень напряжения 110 кВ	Уровень напряжения 35 кВ	Уровень напряжения 3-10 кВ	Уровень напряжения до 1 кВ	Уровень напряжения до 1 кВ	Уровень напряжения до 1 кВ
1	Протяженность воздушных линий, км	17,2	-	8,1	-	17,2	-	17,2	-	14,3	-	100,0	-	-	-	175,5	-	-	-
2	Протяженность кабельных линий, км	0,0	-	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0	14,7	-	-	-	-	-	589,9	-	-	-	
3	Подстанции, шт.	1,0	-	0,0	-	1,0	-	1,0	0,0	0,0	0,0	100,0	-	-	-	-	-	-	
4	Трансформаторные подстанции, шт.	0,0	-	14,0	-	0,0	-	0,0	0,0	31,0	0,0	0,0	-	-	221,4	-	-	-	

Директор ООО "ЭСК"

М.А. Гольдин

М.А. Гольдин



Форма 1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства ООО "ЭСК" с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

№ п/п	Наименование	Средний % износа						Динамика изменения показателя, %	
		2018		2019		Уровень напряжения до 1 кВ	Уровень напряжения 6-10 кВ	Уровень напряжения 10 кВ	Уровень напряжения до 1 кВ
		Уровень напряжения 6-10 кВ	Уровень напряжения до 1 кВ	Уровень напряжения 6-10 кВ	Уровень напряжения до 1 кВ				
1	Воздушные линии	100,0	-	78,0	-	78,0	-	-	-
2	Кабельные линии	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Подстанции, трансформаторные подстанции	95,0		69,0		72,6			

*- В расчете приняты следующие нормативные сроки службы сооружений и электрических сетей

ТП – 30 лет (износ 3,3 % в год);

КЛ – срок службы не регламентирован

ВЛ – 25 лет (износ 4% в год)

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин

М.А. Гольдин

Форма 2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

N	Показатель	Значение показателя, годы		Динамика изменения показателя
		2018	2019	
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P _{saidi})	-	0,00	-
1.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,00	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0,00	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0,00	-
1.4	НН (до 1 кВ)	-	0,00	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P _{saifi})	-	0,00	-
2.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,00	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0,00	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0,000	-
2.4	НН (до 1 кВ)	-	0,00	-
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства)	-	0,00	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,00	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0,00	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0,000	-
3.4	НН (до 1 кВ)	-	0,00	-
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства)	-	0,00	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	-	0,00	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	-	0,00	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	-	0,000	-
4.4	НН (до 1 кВ)	-	0,00	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	0	-
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки	-	0	-

Директор ООО "ЭСК"

М.А. Гольдин



Форма 2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

N	Структурная единица	Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				Показатель средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства),				Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей, обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков				
		ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН	ВН	СН1	СН2	НН						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	Всего по сетевой организации	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,004	нет данных

Директор ООО "ЭСК"

М.А. Гольдин



Форма 2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде

В 2019 году выполнено:

1. Выполнен восстановительный ремонт ф.19, ф.20 ПС "Спортивная"- РП 107
3. Проведен текущий ремонт трансформаторов ТМГ 630 кВА 2 шт.
2. Проведен текущий ремонт трансформаторов ТМГ 1000 кВА 6 шт.

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии

Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, отсутствует.

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин

Форма 3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде

Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:

1. Соблюдение (сокращение) сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;
2. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на официальном сайте компании;
3. Квалифицированное обслуживание потребителей. Развитие коммуникационных навыков персонала, взаимодействующего с потребителем, за счет проведения внутреннего обучения;
4. Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания.

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин



Форма 3.3 Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению

Прочая информация отсутствует.

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин



Форма 3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам												Всего				
		до 15 кВт включительно				свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно				свыше 150 кВт и менее 670 кВт					не менее 670 кВт			
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки	-	2,0	-	-	0,0	-	-	6,0	-	-	1,0	-	-	0,0	-	9,0	
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	2,0	-	-	0,0	-	-	6,0	-	-	1,0	-	-	0,0	-	9,0	
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	0,0	
3.1	по вине сетевой организации	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	0,0	
3.2	по вине сторонних лиц	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	0,0	
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	5,0	-	-	0,0	-	-	5,0	-	-	5,0	-	-	0,0	-	5,0	
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	2,0	-	-	0,0	-	-	6,0	-	-	1,0	-	-	0,0	-	9,0	
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	-	2,0	-	-	0,0	-	-	6,0	-	-	1,0	-	-	0,0	-	7,0	
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденные актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	0,0	
7.1	по вине сетевой организации	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	0,0	
7.2	по вине заявителя	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	-	0,0	-	0,0	
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней	-	90,0	-	-	0,0	-	-	90,0	-	-	90,0	-	-	0,0	-	90,0	



М.А. Гольдин

Директор ООО "ЭСК"

Форма 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Размер платы за технологическое присоединение утвержден Постановлением от 30.12.19 г. № 104/1 Министерства тарифного регулирования и энергетики Челябинской области "Об установлении платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Челябинской области на 2020 г."
Информация размещена на официальном сайте ООО "ЭСК" http://www.esk-ekatkusa.ru/standart_2020.php в разделе "Раскрытие информации" - 2020 год - Таблица "Стандарты раскрытия информации сетевыми организациями" 2020 год - П.19а

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин

Форма 4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания												Прочее		
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи					
		2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %	2018	2019	Динамика изменения показателя, %			2018
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	-	34	-	-	18	-	-	13	-	-	22	-	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	-	29	-	-	13	-	-	8	-	-	11	-	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
1.4	качество обслуживания	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электросетевых объектов	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.6	прочее	-	4	-	-	2	-	-	5	-	-	7	-	-	-	-
2	Жалобы	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	1	-	-	-	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
2.1.2	качество электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2	осуществление технологического присоединения	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.4	качество обслуживания	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.6	прочее (указать)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Заявка на оказание услуг	-	9	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
3.1	по технологическому присоединению	-	9	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-
3.4	прочее (указать)	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-



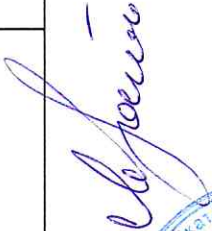
Директор ООО «ЭСК»

М.А. Гольдин

Форма 4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

N	Офис обслуживания потребителей	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	4	5	6	7	8	9	10	11
1	г. Куся	456940, г. Куся, ул. III Интернационала 1	8 800-55-00-465 esk@kltmz.ru	ПН-ЧТ 08:00-17:00 ПТ 08:00-16:00 Перерыв с 12:00 до 12:45	Оказание услуг по направлениям деятельности ТСО.	нд	10	0	Кусянский литейно-механический завод
2	г. Челябинск	454048, г. Челябинск, ул. Энтузиастов, д.30 "Бизнес-центр 74", оф.314	8 800-55-00-465 esk@kltmz.ru			нд	10	0	Бизнес-центр

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин



Форма 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:	номер телефона	
	Номер телефона по вопросам энергоснабжения:		8-800-55-00-465
	Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:		8-922-70-45-130
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	18
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	18
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	4,8

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин

Форма 4.4 Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего; обращений, содержащих жалобу; обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде

Всего – «обращения по оказанию услуг по передаче электрической энергии» (п.1.1. табл.4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг).

Содержащих жалобу - «качество услуг по передаче электрической энергии» (п.2.1.1. табл.4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг).

Обращений, содержащих заявку на оказание услуг – «по восстановлению документов по технологическому присоединению, по технологическому присоединению» (п.3.1. табл.4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг).

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин

Форма 4.5 Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций

1. Техническое и оперативное обслуживание объектов электросетевого хозяйства;
2. Строительство и ремонт кабельных и воздушных линий электропередачи;
3. Консультационные и другие организационно-технические услуги;
4. Организация учета электроэнергии, в т.ч. установка, замена, проверка приборов учета;
5. Предоставление доступа к опорам ВЛЭП для размещения кабелей связи, сетей наружного освещения, наружной рекламы и прочих объектов;
6. Подготовка и выдача технических заданий, в связи с:
 - 6.1. реконструкцией (выносом) объектов электросетевого хозяйства ООО "ЭСК" из зоны застройки;
 - 6.2. производством работ в охранной зоне действующих электрических сетей ООО "ЭСК";
 - 6.3. проектированием и строительством инженерных коммуникаций в местах пересечения, сближения и параллельного следования с действующими электрическими сетями ООО "ЭСК".

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин

Форма 4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения.

В ООО "ЭСК" предусмотрены мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах", матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС").

Директор ООО "ЭСК"



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'М.А. Гольдин'.

М.А. Гольдин

Форма 4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми

В отчетном периоде опросы потребителей не проводились.

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин



Форма 4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

В целях повышения качества обслуживания заявителей, ООО "ЭСК" в отчетном периоде начало реализовывать проект по совершенствованию сайта.

Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей:

1. Реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
2. Осуществление контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
3. Соблюдение (сокращение) сроков обработки и выполнения необходимых мероприятий по обращениям заявителей;
4. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на официальном сайте компании;
5. Территориальная доступность и комфортные условия очного сервиса компании;
6. Доступность и оперативность заочного и электронного (интерактивного) обслуживания.

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин

М.А. Гольдин