

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ООО "ЭСЖ" за 2020 год
(наименование сетевой организации)

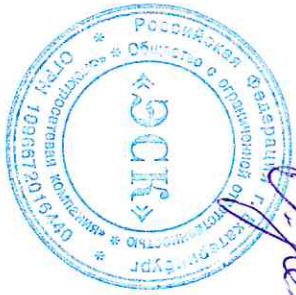
1. Общая информация о сетевой организации

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 Уровень напряжения	I категория						II категория						III категория						
	СН I		СН II		НН		ВН		СН II		НН		СН I		СН II		НН		
	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	
Сравнение по годам																			
Итого	-	-	-	-	-	-	2	2	100	28	28	100	244	244	100	-	-	-	-
Итого	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Итого	-	-	-	-	-	-	2	2	100	28	28	100	244	244	100	-	-	-	-
Всего	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Директор ООО "ЭСЖ"

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	оборудованные прибором учета эл.энергии с дистанц. сбором данных				оборудованные прибором учета эл.энергии без дистанц. сбора данных				без приборов учета эл.энергии				
	2019	2020	Динамика изменения показателя, %		2019	2020	Динамика изменения показателя, %		2019	2020	Динамика изменения показателя, %		
Сравнение по годам													
Юридические лица	1	1	100		406	406	100		0	0			
Физические лица	-	-	-		-	-	-		-	-			

Директор ООО "ЭСК"

М.А. Гольдин



Форма 1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) 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	2019				2020				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 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
1	Протяженность воздушных линий, км	17,2	-	14,3	-	17,2	14,3	4,8	100,0	-	100,0	-	
2	Протяженность кабельных линий, км	0,0	-	31,4	14,7	0,0	38,8	18,1	-	-	123,5	-	
3	Подстанции, шт.	1,0	-	0,0	-	1,0	0,0	0,0	100,0	-	-	-	
4	Трансформаторные подстанции, шт.	0,0	-	31,0	-	0,0	33,0	0,0	-	-	106,5	-	

Директор ООО "ЭСК"

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	2019		2020		Динамика изменения показателя, %	
		Уровень напряжения 6-10 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	78,0	-	74,0	-	94,9	-
2	Кабельные линии	-	-	88,0	-	-	-
3	Подстанции, трансформаторные подстанции	69,0	69,0	65,7	65,7	95,2	95,2

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

ТП – 30 лет (износ 3,3 % в год);

КЛ – срок службы 15 лет

ВЛ – 25 лет (износ 4% в год)

Директор ООО "ЭСК"



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
		2019	2020	
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Psaidd)	0,00	3,63	-
1.1	ВН (110 кВ и выше)	0,00	0,00	-
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00	0,00	-
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,00	3,63	-
1.4	НН (до 1 кВ)	0,00	0,00	-
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Psaifi)	0,00	0,25	-
2.1	ВН (110 кВ и выше)	0,00	0,00	-
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00	0,00	-
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,000	0,25	-
2.4	НН (до 1 кВ)	0,00	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	0,00	-
3.1	ВН (110 кВ и выше)	0,00	0,00	-
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00	0,00	-
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,000	0,000	-
3.4	НН (до 1 кВ)	0,00	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	0,00	-
4.1	ВН (110 кВ и выше)	0,00	0,00	-
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)	0,00	0,00	-
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)	0,000	0,000	-
4.4	НН (до 1 кВ)	0,00	0,00	-
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирурующих организаций и (или) решениями суда, штуки	0	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	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,					Показатель средней частоты прекращения передачи электрической энергии,					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	НН	ВН	СН1	СН2	НН	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	3,63	0	0	0	0,25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,000	нет данных				

Директор ООО "ЭСЖ"

М.А. Гольдани



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

В 2020 году выполнено:

1. Выполнен восстановительный ремонт ф. 19, ф. 20 ПС "Спорттивная" - РП 107
2. Выполнен восстановительный ремонт ячеек выключателей нагрузки ТП-2070, ТП-3021
3. Выполнен восстановительный ремонт секционного выключателя РП-107
4. Выполнен восстановительный ремонт релейной защиты масляного выключателя ЦРП р.п. Потанино
5. Выполнен восстановительный ремонт привода масляного выключателя ПС Куся
6. Выполнен восстановительный ремонт ячейки масляного выключателя РП-107

Директор ООО "ЭСЖ"



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 "ЭСЖ"



М.А. Гольдин

Форма 3.1. Информации о наличии неостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации

Наименование центра питания, муниципальное образование	Уровень напряжения, кВ	Установленная мощность, МВА	Неостребованная мощность (мощность, определяемая как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, МВт	Примечание
ТПШ 110/6 кВ	110/6	40	14	
ТП-1 завод	6/0,4	2	0	
ТП-17	6/0,4	1,26	0,6	
ТП-3Б	6/0,4	0,36	0,15	
ТП-8 завод	6/0,4	1	0	
ТП-9 завод	6/0,4	1	0	
ТП-2А завод	6/0,4	1,6	0,2	
ТП-2Б завод	6/0,4	0,63	0,4	
ТП-11 завод	6/0,4	1	0	
ТП-13 завод	6/0,4	3,5	0,3	
ТП-3А завод	10/0,4	1,26	0,15	
РП-107	10/0,4	2,52	0,15	
ТП-2070	10/0,4	1,26	0,1	
ТП-2071	10/0,4	1,26	0,2	
ТП-2068	10/0,4	1,26	0,1	
ТП-2069	10/0,4	1,26	0,5	
ТП-2051	10/0,4	1,26	0	
ТП-2001	10/0,4	1,26	0,12	
ТП-3020	10/0,4	1,26	0,2	
ТП-3021	10/0,4	1,26	0,2	
ТП-3022	10/0,4	9,44	2	
РП-95	10	2	0,2	
ТП-1	10/0,4	2	0	
ТП-2	10/0,4	2	0,4	
ТП-3	10/0,4	2	0,6	
ТП-4	10/0,4	2	0,6	
ТП-8	10/0,4	2,0	0,2	
ТП-2021	10/0,4	1,26	0,45	
ТП-1	6/0,4	1,89	0,2	
ТП-17	6/0,4	1,26	0	
ТП-19	6/0,4	2	0	
ТП-23	6/0,4	0,4	0,4	
ТП-2	6/0,4	1,2	0,6	
ТП-21	6/0,4	1,0	0,7	
ТП-22	6/0,4	1,0	0,7	



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"



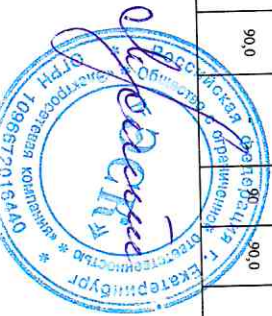
М.А. Гольдин

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																				
		до 15 кВт включительно					свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно					свыше 150 кВт и менее 670 кВт					не менее 670 кВт		объекты по пропускной способности		Динамика изменения показателя, %	Всего
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020				
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	-	0,0	1,0	-	6,0	2,0	-	1,0	0,0	-	0,0	0,0	-	3,0					
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штуки	2,0	0,0	-	0,0	1,0	-	6,0	2,0	-	1,0	0,0	-	0,0	0,0	-	3,0					
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении к электрическим сетям с нарушением срока, подтвержденным актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штуки, в том числе:	0,0	0,0	-	0,0	0,0	-	0,0	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	-	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	-	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	5,0	-	5	0,0	-	0,0	0,0	-	5,0					
5	Число заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штук	2	0,0	-	0	1,0	-	6	2,0	-	1	0,0	-	0	0,0	-	3,0					
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, штук	2	0,0	-	0	1,0	-	6	1,0	-	1	0,0	-	0,0	0,0	-	2,0					
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное актами контролирующей организации и (или) решениями суда, штук, в том числе:	0	0,0	-	0	0,0	-	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	-	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	-	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	90,0	-	90	0,0	-	0,0	0,0	-	90,0					

Директор ООО "ЭСК"

М.А. Гольдин



Форма 3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации

Размер платы за технологическое присоединение утвержден Постановлением от 28.12.2020 г. № 68/64 Министерства тарифного регулирования и энергетики Челябинской области "Об установлении платы за технологическое присоединение к электрическим сетям территориальных сетевых организаций Челябинской области на 2021 г. "
Информация размещена на официальном сайте ООО "ЭСК" <https://esk-ekst-kusa.ru/standart/2021/> в разделе "Раскрытие информации" - 2021 год - Таблица "Стандарты раскрытия информации сетевыми организациями" 2021 год - П.19а

Директор ООО "ЭСК"

М.А. Гольдин



Форма 4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобы 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	Очная форма			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее					
		2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %	2019	2020	Динамика изменения показателя, %			
1	Всего обращений потребителей, в том числе:	34	38	112	18	27	150	13	131	1008	22	28	127	-	-	-
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии	29	27	93	13	27	-	8	57	713	11	18	164	-	-	-
1.2	осуществление технологического присоединения	1	0	-	0	0	-	0	11	-	1	1	100	-	-	-
1.3	коммерческий учет электрической энергии	0	1	-	1	0	-	0	1	-	3	4	133	-	-	-
1.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	8	-	0	1	-	-	-	-
1.5	техническое обслуживание электростанций объектов	0	0	-	0	0	-	0	2	-	0	-	-	-	-	-
1.6	прочее	4	10	250	2	0	-	5	52	1040	7	4	57	-	-	-
2	Жалобы	0	1	-	0	0	-	0	4	-	1	0	-	-	-	-
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1	0	-	-	-	-
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1	0	-	-	-	-
2.1.2	качество электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-
2.2	осуществление технологического присоединения	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-
2.3	коммерческий учет электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-
2.4	качество обслуживания	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-
2.5	техническое обслуживание объектов электростанций	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-
2.6	прочее (указать)	0	1	-	0	0	-	0	4	-	0	0	-	-	-	-
3	Заявка на оказание услуг	9	3	33	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-
3.1	по технологическому присоединению	9	3	33	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-
3.4	прочее (указать)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	-	-	-

Директор ООО "ЭСК"



М.А. Гольдин

Форма 4.2. Информации 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	г. Куся	456940, г. Куся, ул. Ш Интернационала 1	8 800-55-00-465 esk-74@inbox.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.	н/д	10	0	Кусянский литейно-механический завод
2	г. Челябинск	454020, г. Челябинск, ул. Энтузиастов, д.30 "Бизнес-центр 74", оф.314	8 800-55-00-465 esk-74@inbox.ru			н/д	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	27
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	27
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 с использованием сети интернет» (п.1.1. табл.4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг).

Содержащих жалобу - «прочие жалобы» (п.2.6. 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. проведением 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"



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 организациями потребителей услуг сетевых организаций.

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 обновляет информацию на сайте.

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

