

Исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания за 2020 год.

В 2020 году проведено исследование (анкетирование), направленное на изучение качества обслуживания и оказываемых услуг ПАО «Россети Кубань».

Исследование проводилось методом письменных опросов в центрах обслуживания потребителей и на корпоративном сайте Общества, в том числе через Личный кабинет. При проведении анкетирования потребителей.

ПАО «Россети Кубань» собрано 708 анкет.

Основной целью проведения анкетирования являлось определение уровня удовлетворенности потребителей:

- услугой передачи электроэнергии;
- услугой технологического присоединения;
- дополнительными услугами;
- качеством организации клиентского обслуживания.

Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг ПАО «Россети Кубань» имеет положительную тенденцию.

Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуги по передаче электроэнергии в 2020 году составила 77%, в 2019 – 58%. В 2020 году 78% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Россети Кубань» при рассмотрении обращений, что на 9% больше чем в 2019 году.

85% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

В 2020 году 82% опрошенных потребителей отметили удовлетворенность качеством предоставляемых услуг по дополнительным сервисам.

С целью определения уровня качества организации обслуживания клиентам задавались вопросы, направленные на выявление восприятия уровня компетенции сотрудников, качества обслуживания и места расположения ЦОП. В целом, 81% опрошенных удовлетворены качеством организации обслуживания потребителей в ПАО «Россети Кубань».

По результатам исследования выявлено, что наибольшее недовольство потребителей вызывает ненадлежащее качество электроэнергии и нарушение установленных сроков процедуры технологического присоединения. В целях повышения качественного и надежного энергоснабжения потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительными каналами взаимодействия с Компанией в 2020 году стали интерактивные и заочные сервисы, их отметили 79% опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» продолжает реализовывать мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.