

Исследования по оценке удовлетворенности потребителей качеством услуг и обслуживания за 2021 год.

В 2021 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 1442 анкеты.

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 2021 году составила 77%. В 2021 году 90% опрошенных остались удовлетворены оперативностью работы сотрудников ПАО «Россети Кубань» при рассмотрении обращений, что на 12% больше чем в 2020 году.

92% опрошенных потребителей удовлетворены сроками подготовки и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

В 2021 году 89% 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, 95% 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 «Кубаньэнерго» включает реконструкцию объектов электросетевого хозяйства в ремонтную и инвестиционную программы.

Наиболее предпочтительными каналами взаимодействия с Компанией в 2021 году стали очное обслуживание, интерактивные и заочные сервисы, их отметили 92% опрошенных. В целях повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» продолжает реализовывать мероприятия по развитию сервисов заочного обслуживания в сети интернет.