

Информация о результатах анкетирования

В 2024 году проведено анкетирование в центрах обслуживания потребителей (ЦОП), с целью изучения качества обслуживания и предоставления услуг ПАО «Россети Кубань».

По итогам проведенных письменных опросов в 2024 году собрано 3506 анкет.

Основным источником, из которого опрошенным потребителям стало известно о ЦОП остается «знакомые и родственники» – 54%. Со стороны СМИ сведения о работе очных офисов обслуживания получили 24% респондентов и 20% узнали о деятельности ЦОП из «Рекламы».

За 2024 год удовлетворенность качеством оказываемых услуг ПАО «Россети Кубань» имеет положительную тенденцию.

88% респондентов отмечают соблюдение сроков рассмотрения заявок на технологическое присоединение и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

Удовлетворенность потребителей доступностью и качеством обслуживания в 2024 году составила 90%.

Также с целью определения уровня качества предоставляемой электроэнергии, потребителям задавались вопросы, направленные на выявление уровня удовлетворенности качеством электроснабжения.

В результате исследования полученных ответов только 17% респондентов отмечают неудовлетворительное качество предоставляемой электроэнергии.

69 % респондентов отметили заинтересованность в предоставлении со стороны ПАО «Россети Кубань» дополнительных услуг. Больше всего опрошенные заинтересованы в услугах по установке /замене/поверке приборов учета – 29%, и технологическому присоединению «под ключ» – 24%. Наименьшим спросом в 2024 году пользовалась услуга по согласованию рабочей документации – заинтересованность в ней составила 9%.

В целях дальнейшего повышения удовлетворенности потребителей услуг ПАО «Россети Кубань» реализовывает мероприятия, направленные на развитие сервисов заочного обслуживания в сети интернет.