

Информация о результатах анкетирования

В 2023 году проведено анкетирование в центрах обслуживания потребителей (ЦОП), с целью изучения качества обслуживания и предоставления услуг ПАО «Россети Кубань».

По итогам анкетирования потребителей ПАО «Россети Кубань» собрана 4561 анкета.

Основным источником, из которого опрошенным потребителям стало известно о ЦОП в сравнении с прошлым годом остается «знакомые и родственники» (51%). Со стороны СМИ сведения о работе очных офисах обслуживания получили 35% проанкетированных и 14% узнали о деятельности ЦОП через «Рекламу».

Основной целью проведения анкетирования является определение уровня удовлетворенности потребителей:

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

За 2023 год удовлетворенность качеством оказываемых услуг ПАО «Россети Кубань» имеет положительную тенденцию.

Так из 2880 полученных ответов 92% респондентов отмечают соблюдение сроков рассмотрения заявок на технологическое присоединение и исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения.

Из 1681 опрошенных 79 % потребителей отметили наибольшую заинтересованность в предоставлении со стороны ПАО «Россети Кубань» таких дополнительных услуг как: «Установка /замена/поверка приборов учета», «Переоформление документов о технологическом присоединении» и «Тех присоединение под ключ».

Удовлетворенность потребителей доступностью и качеством обслуживания в 2023 году составила 87%.

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