

Программа повышения качества обслуживания потребителей (покупателей) ПАО "РЭСК" на 2024 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Планный срок реализации	Факт выполнения	Примечание
1.	Очное обслуживание			
1.1.	Приведение офисов к Стандарту качества обслуживания клиентов с целью организации комфортного и доступного обслуживания клиентов в населенных пунктах:			
1.1.1.	<i>Рязанская область, р.п. Ермишь, ул. Октябрьская, д. 2А</i>	<i>31.12.2024</i>		
1.1.2.	<i>Рязанская область, г. Скопин, мкр. Автозаводской, д.7А</i>	<i>31.12.2024</i>		
1.1.3.	<i>Рязанская область, г. Ряжск, ул. Владимировка, д.2</i>	<i>31.12.2024</i>		
1.2.	Оснащение клиентских офисов электронной очередью, с возможностью обслуживания по предварительной записи, в населенных пунктах:			
1.2.1.	<i>Рязанская область, г. Скопин, мкр. Автозаводской, д.7А</i>	<i>31.12.2024</i>		
1.2.2.	<i>Рязанская область, г. Ряжск, ул. Владимировка, д.2</i>	<i>31.12.2024</i>		
1.3.	Установка терминалов автоматической системы ввода данных в клиентских офисах в целях организации самообслуживания клиентов в вопросе передачи показаний приборов учета и оплаты банковской картой.			
1.3.1.	<i>Рязанская область, г. Скопин, мкр. Автозаводской, д.7А</i>	<i>31.12.2024</i>		
1.3.2.	<i>Рязанская область, г. Ряжск, ул. Владимировка, д.2</i>	<i>31.12.2024</i>		
1.4.	Внедрение системы оценки качества очного обслуживания в клиентских офисах.			
1.4.1.	<i>Рязанская область, г. Скопин, мкр. Автозаводской, д.7А</i>	<i>31.12.2024</i>		
1.4.2.	<i>Рязанская область, г. Ряжск, ул. Владимировка, д.2</i>	<i>31.12.2024</i>		

2.	Заочное обслуживание			
2.1.	Консультирование клиентов на линии Контактного центра интеллектуальной голосовой системой Smart IVR в круглосуточном режиме, по расширенному перечню вопросов.	31.03.2024		
2.2.	Внедрение системы записи на прием в клиентский офис с целью предоставления возможности клиенту записаться на прием и отменить запись на сайте Общества, в Личном кабинете клиента, в т.ч. в мобильной версии.	На сайте общества - 31.03.2024 в ЛКК - 31.12.2024		
2.3.	Обновление корпоративного сайта Общества с целью повышения удобства пользования, поиска необходимой клиентам информации.	31.12.2024		
3.	Интерактивное обслуживание			
3.1.	Обновление сервиса "Личный кабинет клиента" на сайте Общества с целью повышения удобства пользования, поиска необходимой клиентам информации.	31.12.2024		
3.2.	Обновление мобильной версии сервиса "Личный кабинет клиента" с целью повышения удобства пользования, поиска необходимой клиентам информации.	31.12.2024		
3.3.	Внедрение чат-бота на сайте Общества и в мессенджерах на официальных страницах Общества, для сокращения сроков обработки обращений клиентов с помощью искусственного интеллекта.	31.12.2024		
3.4.	Организация обслуживания клиентов в местах массового посещения с использованием сервиса "Видеоконсультант", позволяющего решить вопросы по начислениям в платежном документе, произвести оплату потребленных услуг и дистанционно передать и получить необходимые документы			
3.4.1.	<i>Рязанская область, г. Рязск</i>	<i>31.12.2024</i>		
3.4.2.	<i>Рязанская область, г. Михайлов</i>	<i>31.12.2024</i>		

3.5.	Внедрение приложения "Виртуальный ассистент" в целях организации круглосуточной обработки обращений клиентов на сайте Общества, без ожидания оператора.	31.12.2024		
3.6.	Внедрение новых возможностей голосового помощника "Яндекс-Алиса", в целях расширения перечня вопросов, интересующих клиентов, включая персонализированную информацию, по которым предоставляется консультация в круглосуточном режиме	31.12.2024		
3.7.	Внедрение сервиса «Робот-информатор» с целью оперативного уведомления клиентов о существенных фактах, в том числе о дате и времени выполнения работ, сложившейся задолженности и др.	31.12.2024		
3.8.	Реализация программы установки в многоквартирных домах интеллектуальных приборов учета (ИСУ) электроэнергии во исполнение Федерального закона от 27.12.2018 № 522-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учета электрической энергии (мощности) в Российской Федерации»	31.12.2024		
3.9.	Увеличение территории охвата клиентов, переведенных на использование цифрового сервиса "Электронный платежный документ" (целевой показатель - 35% от обслуживаемых лицевых счетов к концу года)	31.12.2024		
3.10.	Увеличение территории охвата клиентов, переведенных на использование цифрового сервиса "Личный кабинет клиента".	31.12.2024		
4.	Формирование доступной и открытой информационной среды			
4.1.	Проведение мотивационных и бонусных программ, популяризирующих использование интерактивных сервисов Общества (ЭПД, ЛКК, мобильное приложение).	01.04.-30.06.2024 01.10.-31.12.2024		

4.2.	Повышение цифровой грамотности населения в части использования интернет-сервисов компании (Школа третьего возраста).	в течении года		
4.3.	Размещение на странице Общества в социальных сетях Одноклассники, Телеграмм, ВКонтакте видеороликов с информацией, отвечающей на самые популярные вопросы клиентов.	в течении года		