

Программа повышения качества обслуживания потребителей (покупателей) ПАО "РЭСК" на 2026 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Плановый 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.	Рязанская область, Шиловский район, пгт Шилово, ул. Затонная, д. 24а	31.12.2026		
1.1.2.	Рязанская область, г. Спас-Клепики, ул. Просвещения, д. 19	31.12.2026		
1.1.3.	Рязанская область, р.п. Ухолово, ул. Молодёжная, д.32	31.12.2026		
1.2.	Оснащение клиентских офисов электронной очередью, с возможностью обслуживания по предварительной записи, в населенных пунктах:			
1.2.1.	Рязанская область, Шиловский район, пгт Шилово, ул. Затонная, д. 24а	31.12.2026		
1.2.2.	пгт. Ухолово, ул. Молодёжная, д.32	31.12.2026		
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.	г.Кораблино ул.Зубковой д.2А (Кораблинский ЕРКЦ)	31.12.2026		
1.3.2.	р.п. Сараи, ул. Ленина, д. 164	31.12.2026		
1.3.3.	Сараевский район, с.М.Можары, ул.Советская (Сараевское РАЙПО)	31.12.2026		
1.3.4.	Скопинский район, с.Горлово или р.п. Павелец	31.12.2026		
1.3.5.	Милославский район, с. Чернава, ул.Ленина, д.29 (ПО Милославское)	31.12.2026		
1.3.6.	г.Сасово, ул. Л. Зыкиной, д.13	31.12.2026		

1.3.7.	с. Захарово, Центральная улица, 93	31.12.2026		
1.3.8.	Шировский р-н, р.п. Лесной	31.12.2026		
1.3.9.	р.п. Ермишь, ул. Октябрьская, д. 2А	31.12.2026		
1.3.10.	пгт. Ухолово, ул. Молодёжная, д.32	31.12.2026		
1.4.	Внедрение системы оценки качества очного обслуживания в клиентских офисах.			
1.4.1.	Рязанская область, Шировский район, пгт Шилово, ул. Затонная, д. 24а	31.12.2026		
1.4.2.	пгт. Ухолово, ул. Молодёжная, д.32	31.12.2026		
2.	Заочное обслуживание			
2.1.	Внедрение системы оценки качества обслуживания в Едином контактном центре	31.12.2026		
3.	Интерактивное обслуживание			
3.1.	Внедрение сервиса "Личный кабинет клиента" для корпоративных клиентов на сайте Общества с целью повышения удобства пользования, поиска необходимой клиентам информации.	31.12.2026		
3.2.	Внедрение мобильной версии сервиса "Личный кабинет клиента" для корпоративных клиентов с целью повышения удобства пользования, поиска необходимой клиентам информации.	31.12.2026		
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.	Рязанская область, г. Скопин	31.12.2026		
3.5.	Увеличение территории охвата клиентов, переведенных на использование цифрового сервиса "Электронный платежный документ" (целевой показатель — 45% от обслуживаемых лицевых счетов к концу года	31.12.2026		
3.6.	Развитие информационного сервиса в мессенджере МАХ	31.12.2026		
3.6.1.	Создание чат-бота для приема показаний, ответов на часто задаваемые вопросы, предоставления информации о тарифах, адресах офисов и услугах, приема заявок и записи на прием для	31.12.2026		

	клиентов.			
3.7.	Размещение на странице Общества в социальных сетях Телеграмм, ВКонтакте, МАХ информации об изменении тарифов, акциях, специальных предложениях, плановых отключениях и иной информации отвечающей на самые популярные вопросы клиентов.	в течение года		
4.	Формирование доступной и открытой информационной среды			
4.1.	Проведение мотивационных и бонусных программ, популяризирующих использование интерактивных сервисов Общества (ЭПД, ЛКК, мобильное приложение)	в течение года		
4.2.	Развитие сервисов обратной связи: проведение опросов и анкетирования	в течение года		