

Программа повышения качества обслуживания потребителей (покупателей) ПАО "РЭСК" на 2024 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, р.п. Ермишь, ул. Октябрьская, д. 2А	31.12.2024	Исполнено 24.10.2024	Обновленный клиентский офис соответствует Стандарту обслуживания клиентов РусГидро. Услугами данного офиса могут воспользоваться более 5300 частных и корпоративных клиентов. В обновленном офисе клиенты могут самостоятельно совершить оплату потребленных услуг безналичным способом, зарегистрироваться или авторизоваться в сервисе «Личный кабинет клиента», распечатать или отсканировать документы, подписаться на получение электронных платежных документов, посетить сайт компании и ознакомиться со справочной информацией. В клиентском зале расположена удобная зона ожидания, а маленькие посетители могут провести время в детском уголке с интерактивными играми и познавательными книгами. Офис адаптирован для посещения людям с ограниченными возможностями здоровья
1.1.2.	Рязанская область, г. Скопин, мкр. Автозаводской, д.7А	31.12.2024	23.12.2024 - завершены работы	Торжественное открытие клиентского офиса состоялось 28.01.2025г. Обновленный клиентский офис готов принять более 300 тысяч физических лиц и 850 корпоративных клиентов. В офисе осуществляется обслуживание клиентов, проживающих в г. Скопине и Скопинском районе. После ремонта в офисе предусмотрены отдельные зоны обслуживания для частных и корпоративных клиентов, комфортный зал ожидания, зона дополнительных сервисов и детский уголок с интерактивным столиком с играми и познавательными книгами. Для посещения людей с ограниченными возможностями здоровья офис оборудован пандусом, кнопкой вызова специалиста и специальным местом для обслуживания. Новый офис оснащен современным интерактивным оборудованием - терминалом автоматической системы ввода данных и терминалом электронной очереди
1.1.3.	Рязанская область, г. Рязжск, ул. Владимировка, д.2	31.12.2024	27.12.2024 - строительно-ремонтные работы завершены	Торжественное открытие клиентского офиса запланировано на февраль 2025г. Клиентский офис соответствует Стандарту обслуживания клиентов РусГидро. Консультацию в данном офисе могут получать более 16500 клиентов. В офисе предусмотрены - зона обслуживания для корпоративных клиентов, зона обслуживания для частных клиентов, комфортная зона ожидания, детский уголок. В офисе установлено современное оборудование - терминал автоматической системы ввода данных и терминал электронной очереди, интерактивный детский столик с играми. Офис удобен для посещения клиентами с ограниченными возможностями здоровья – установлен пандус, кнопка вызова специалиста и специальное место для обслуживания
1.2.	Оснащение клиентских офисов электронной очередью, с возможностью обслуживания по предварительной записи, в населенных пунктах:			
1.2.1.	Рязанская область, г. Скопин, мкр. Автозаводской, д.7А	31.12.2024	Исполнено	Система управления электронной очередью установлена 23.12.2024
1.2.2.	Рязанская область, г. Рязжск, ул. Владимировка, д.2	31.12.2024	Исполнено	Система управления электронной очередью установлена 27.12.2024
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.	Рязанская область, г. Скопин, мкр. Автозаводской, д.7А	31.12.2024	Исполнено	Терминал установлен 23.12.2024
1.3.2.	Рязанская область, г. Рязжск, ул. Владимировка, д.2	31.12.2024	Исполнено	Терминал установлен 27.12.2024
1.4.	Внедрение системы оценки качества очного обслуживания в клиентских офисах.			
1.4.1.	Рязанская область, г. Скопин, мкр. Автозаводской, д.7А	31.12.2024	Исполнено	Система установлена 23.12.2024
1.4.2.	Рязанская область, г. Рязжск, ул. Владимировка, д.2	31.12.2024	Исполнено	Система установлена 27.12.2024
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	Функционал внедрен - 15.02.2024	Интеллектуальная голосовая система SmartIVR (голосовой помощник) позволяет консультировать клиентов ПАО «РЭСК» в круглосуточном режиме. Система SmartIVR может принимать показания индивидуального прибора учета, сообщает о состоянии лицевого счета, о действующих тарифах на электрическую энергию, ограничении поставки электроэнергии, адресах офисов обслуживания. Чтобы связаться с голосовым помощником необходимо позвонить по бесплатному номеру телефона 8-800-775-62-62 и задать вопрос.
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	Исполнено	Функционал внедрен 31.03.2024

2.3.	Обновление корпоративного сайта Общества с целью повышения удобства пользования, поиска необходимой клиентам информации.	31.12.2024	Исполнено	Новая версия сайта ПАО «РЭСК» функционирует с 05.08.2024
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	Обновление проведено - 15.02.2024	Обновленный сервис «Личный кабинет клиента» реализован на современной интернет-платформе, что значительно повысило безопасность его использования и позволит в дальнейшем увеличить его функциональность. «Личный кабинет клиента» позволяет оперативно и круглосуточно : - передавать показания индивидуальных приборов учета; производить оплату потребленной электрической энергии любой банковской картой без комиссии; - контролировать состояние лицевого счета, просматривать историю начислений и платежей; - оформить подписку на получение счета квитанции на оплату в электронном виде или сформировать ее онлайн; - получить консультацию специалистов, направив обращение или документы в адрес компании.
3.2.	Обновление мобильной версии сервиса "Личный кабинет клиента" с целью повышения удобства пользования, поиска необходимой клиентам информации.	31.12.2024	Обновление проведено — 15.02.2024	Мобильное приложение «Личный кабинет клиента» было разработано и адаптировано для использования на мобильных устройствах клиентов. Мобильное приложение включает в себя все функции веб-версии сервиса. Скачать мобильное приложение можно в GooglePlay и AppStore по наименованию «РЭСК»
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	Внедрение проведено — 14.11.2024	Внедренный чат-бот на официальном сайте ПАО «РЭСК», в мессенджерах и на официальных страницах социальных сетей Общества позволяет в круглосуточном режиме: - получить ответы на наиболее популярные вопросы; - оставить заявку на получение счетов-квитанций в электронном виде; - решить вопросы с работой сервиса «Личный кабинет клиента»; - получить информацию о приборах учета электроэнергии и действующих тарифах
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. Рязск	31.12.2024	Оборудование установлено — 27.12.2024	Оборудование установлено, запуск в промышленную эксплуатацию запланирован на февраль 2025г.
3.4.2.	Рязанская область, г. Михайлов	31.12.2024	Оборудование установлено — 27.12.2024	Оборудование установлено, запуск в промышленную эксплуатацию запланирован на февраль 2025г.
3.5.	Внедрение приложения "Виртуальный ассистент" в целях организации круглосуточной обработки обращений клиентов на сайте Общества.	31.12.2024	Внедрение проведено — 14.11.2024	Сервис "Виртуальный ассистент (голосовой помощник)" в мобильном приложении «Личный кабинет клиента» внедрен
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	Внедрение проведено — 23.12.2024	Голосовой помощник «Яндекс.Алиса» в круглосуточном режиме: - принимает показания индивидуальных приборов учета; - информирует о ближайшем клиентском офисе; - сообщает о причинах введения ограничения и действующих тарифах
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	Внедрение проведено — 14.11.2024	Робот-информатор осуществляет уведомление клиентов о наличии задолженности на лицевом счете. А также информирует о подключении прибора учета к интеллектуальной системе учета электроэнергии
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	Исполнено	В 2024 году установлено 12011 шт. приборов учета, интегрированных в ИСУ, что позволило клиентам исключить необходимость передачи информации о показаниях приборов учета и иметь доступ к минимальному набору функций ИСУ.
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	Исполнено	По итогам 2024г 35,6% клиентов ПАО «РЭСК» оформили подписку на получение платежного документа в электронном виде
3.10.	Увеличение территории охвата клиентов, переведенных на использование цифрового сервиса "Личный кабинет клиента".	31.12.2024	Исполнено	По итогам 2024 года 46,4% клиентов ПАО "РЭСК" подключены к сервису "Личный кабинет клиента"
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	Исполнено	В 2024 году среди частных клиентов, зарегистрировавшихся в сервисе «Личный кабинет клиента», подписавшихся на электронный платежный документ и совершающих своевременную оплату электроэнергии проводился конкурс «Включаем будущее!». Розыгрыш состоялся 04.10.2024г. Победители получили специальные призы (телевизор и смартфоны)
4.2.	Повышение цифровой грамотности населения в части использования интернет-сервисов компании (Школа третьего возраста).	в течение года	Исполнено	В течение 2024 года проводились обучающие семинары для клиентов ПАО «РЭСК» с целью повышения цифровой грамотности и популяризации интерактивных сервисов компании

4.3.	Размещение на странице Общества в социальных сетях Одноклассники, Телеграмм, ВКонтакте видеороликов с информацией, отвечающей на самые популярные вопросы клиентов.	<i>в течение года</i>	<i>Исполнено</i>	<i>В течение 2024 года по результатам анализа часто задаваемых вопросов нашими клиентами в официальных аккаунтах социальных сетей ПАО «РЭСК» размещались ответы на них. Информация размещалась по темам: - сроки и способы передачи показаний, - преимущества использования интерактивных сервисов компании, - как не стать жертвой мошенников, - действия должника при отключении электроэнергии, - почему начисляется плата за электроэнергию, если в доме никто не проживает, - порядок заключения договора энергоснабжения, - начисление пени, - порядок действий при продаже или покупке жилого помещения, - изменение тарифов, - обзвон роботом-информатором.</i>
------	---	-----------------------	------------------	---