

Программа повышения качества обслуживания потребителей (покупателей) ПАО "РЭСК" на 2025 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.	<i>Рязанская область, г. Шацк, ул. Карла Маркса, д. 34</i>	<i>31.12.2025</i>	<i>10.12.2025</i>	<i>Торжественное открытие клиентского офиса запланировано на 21.01.2026г. Обновленный клиентский офис готов принять более 16 тыс. клиентов. Данный офис является высокотехнологичным единым расчёто-информационным центром (ЕРИЦ), оснащённый инновационное интерактивное оборудованием. В ЕРИЦ представлен весь спектр цифровых технологий, которые широко используются в современном мире в сфере клиентского сервиса: умная электронная очередь с возможностью предварительной записи, автоматизированный комплекс приема показаний приборов учёта, интерактивная система самообслуживания с возможностью оплаты, передачи показаний, подписи на электронную квитацию, печати и сканирования документов. В центре представлен совершенно новый сервис онлайн-консультаций, реализуемых посредством автоматизированной системы «Видеоконсультант», в формате индивидуально оборудованного рабочего места клиента. Это позволит обучить клиентов пользоваться интерактивными сервисами и в дальнейшем пользоваться ими, не посещая офис. Наши маленьkim посетителям понравятся интерактивные игры и познавательные книги в обновленном детском уголке.</i>
1.1.2.	<i>Рязанская область, г. Михайлов, ул. Карла Маркса, д. 42А</i>	<i>31.12.2025</i>	<i>29.12.2025</i>	<i>Клиентский офис обновлен и соответствует Стандарту обслуживания клиентов РусГидро. Услугами данного офиса могут воспользоваться более 23 тыс. клиентов. В обновленном офисе предусмотрены зоны обслуживания частных и корпоративных клиентов, комфортная зона ожидания. Для посетителей с детьми организован детский уголок с интерактивными играми и интересными книгами. В обновленном офисе присутствуют сервисы самообслуживания, где клиенты могут самостоятельно совершить оплату потребленных услуг безналичным способом, зарегистрироваться или авторизоваться в сервисе «Единый личный кабинет клиента», распечатать документы, оформить подписку на получение электронных платежных документов, посетить сайт компании и ознакомиться со справочной информацией.</i>

1.2.	Оснащение клиентских офисов электронной очередью, с возможностью обслуживания по предварительной записи, в населенных пунктах:			
1.2.1.	Рязанская область, г. Шацк, ул. Карла Маркса, д. 34	31.12.2025	Исполнено	Система управления электронной очередью установлена 10.12.2025
1.2.2.	Рязанская область, г. Михайлов, ул. Карла Маркса, д.	31.12.2025	Исполнено	Система управления электронной очередью установлена 29.12.2025
1.2.3.	Рязанская область, р.п. Шилово ул. Затонная д.24 А	31.12.2025	Срок перенесен на 2026 год	В связи с запланированным на 2026 год комплексным ремонтом, оборудование будет введено в эксплуатацию после обновления помещения
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. Рыбное ул. Свердлова д. 2	31.12.2025	Исполнено	Терминал установлен 06.11.2025
1.3.2.	Рязанская область, г. Касимов ул. Терешковой д.40	31.12.2025	Исполнено	Терминал установлен 26.12.2025
1.3.3.	Рязанская область, р.п. Кадом пер. 2-ой Коопративный, д.2	31.12.2025	Исполнено	Терминал установлен, будет введен в эксплуатацию в феврале 2026
1.3.4.	Рязанская область, п. Милославское ул. Юбилейная д.6 А	31.12.2025	Исполнено	Терминал установлен 24.12.2025
1.3.5.	Рязанская область, п. Ал.Невский ул. Советская д. 1	31.12.2025	Исполнено	Терминал установлен 09.12.2025
1.3.6.	Рязанская область, р.п. Сапожок ул. Свободы д. 4	31.12.2025	Исполнено	Терминал установлен 04.12.2025
1.3.7.	Рязанская область, с. Путятино ул. Дзержинского д. 6	31.12.2025	Исполнено	Терминал установлен 15.01.2025
1.4.	Установка настенных информационных терминалов для предоставления справочной информации и организации возможности самообслуживания клиентов			
1.4.1.	Рязанская область, г. Шацк, ул. Карла Маркса, д. 34	31.12.2025	Исполнено	Терминал установлен 10.12.2025
1.4.2.	Рязанская область, г. Михайлов, ул. Карла Маркса, д.	31.12.2025	Исполнено	Терминал установлен 29.12.2025
1.5.	Внедрение системы оценки качества очного обслуживания в клиентских офисах.			
1.5.1.	Рязанская область, г. Шацк, ул. Карла Маркса, д. 34	31.12.2025	Исполнено	Система установлена 10.12.2025
1.5.2.	Рязанская область, г. Михайлов, ул. Карла Маркса, д.	31.12.2025	Исполнено	Система установлена 29.12.2025
2.	Заочное обслуживание			
2.1.	Расширение перечня тематик, по которым может осуществлять консультирование клиентов интеллектуальная голосовая система Smart IVR на линии Контактного центра в круглосуточном режиме	31.12.2025	Исполнено	В течение 2025 года Интеллектуальная голосовая система SmartIVR (голосовой помощник) наполнялась обновленной информацией для консультаций 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 сервиса «Видеозвонок» на сайте Общества и в мобильной версии сервиса «Личный кабинет клиента»	31.12.2025	Исполнено	Сервис внедрен 14.10.2025
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.	31.12.2025	Срок перенесен на 2026 год	Завершены подготовительные мероприятия. Выполнено предпроектное обследование. Частное техническое задание разработано, завершается стадия согласования.
3.2.	Внедрение мобильной версии сервиса "Личный кабинет клиента" для корпоративных клиентов с целью повышения удобства пользования, поиска необходимой клиентам информации.	31.12.2025	Срок перенесен на 2026 год	Завершены подготовительные мероприятия. Выполнено предпроектное обследование. Частное техническое задание разработано, завершается стадия согласования.
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, с. Путятино</i>	31.12.2025	Исполнено	11.02.2025
3.5.	Увеличение охвата клиентов, использующих интерактивные сервисы для оплаты потребленной электроэнергии (целевой показатель - 55% от общего количества проведенных транзакций к концу года)	31.12.2025	Исполнено	По итогам 2025г 55,04% клиентов ПАО «РЭСК» используют интерактивные сервисы для оплаты электроэнергии
3.6.	Увеличение охвата клиентов, использующих интерактивные сервисы для передачи показаний (целевой показатель - 57% от общего количества лицевых счетов к концу года)	31.12.2025	Исполнено	По итогам 2025г 70% клиентов ПАО «РЭСК» используют интерактивные сервисы для передачи показаний

3.7.	Увеличение территории охвата клиентов, переведенных на использование цифрового сервиса "Электронный платежный документ" (целевой показатель — 40% от обслуживаемых лицевых счетов к концу года)	31.12.2025	Исполнено	По итогам 2025г 41% клиентов ПАО «РЭСК» оформили подписку на получение платежного документа в электронном виде
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	Исполнено	В 2025 году проведен мотивационный конкурс для клиентов, которые своевременно совершают оплату электроэнергии, пользуются сервисом Личный кабинет и подписались на получение электронного платежного документа. По результату подведения итогов конкурса с помощью генератора случайных чисел выбраны 11 победителей, которые получили ценные призы от ПАО «РЭСК»
4.2.	Размещение на странице Общества в социальных сетях Одноклассники, Телеграмм, ВКонтакте информации, отвечающей на самые популярные вопросы клиентов.	в течение года	Исполнено	В течение 2025 года размещалась актуальная информация в официальных аккаунтах социальных сетей ПАО «РЭСК». Информация размещалась по темам: - сроки и способы передачи показаний, - преимущества использования интерактивных сервисов компании, - как не стать жертвой мошенников, - беззубетное потребление 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, - информация о преимуществах интеллектуального прибора учета, - вмешательство в работу прибора учета, - последствия неоплаты электроэнергии, - возобновление энергоснабжения после отключения.
4.3.	Подключение официальной группы Общества ВКонтакте к компоненту Единого окна цифровой обратной связи «Инцидент-менеджер» с целью повышения качества обратной связи с клиентами.	в течение года	Исполнено	<i>С октября 2025года ПАО «РЭСК» подключено к информационно-аналитической системе «Медиалогия-БАЗ» с более широким спектром возможностей с целью повышения качества обслуживания клиентов</i>