

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>		
1.1.2.	<i>Рязанская область, г. Михайлов, ул. Карла Маркса, д. 42А</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.2.	Оснащение клиентских офисов электронной очередью, с возможностью обслуживания по предварительной записи, в населенных пунктах:			
1.2.1.	<i>Рязанская область, г. Шацк, ул. Карла Маркса, д. 34</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.2.2.	<i>Рязанская область, г. Михайлов, ул. Карла Маркса, д.</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.2.3.	<i>Рязанская область, р.п. Шилово ул. Затонная д.24 А</i>	<i>31.12.2025</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. Рыбное ул. Свердлова д. 2</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.3.2.	<i>Рязанская область, г. Касимов ул. Терешковой д.40</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.3.3.	<i>Рязанская область, р.п. Кадом пер. 2-ой Кооперативный д.2</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.3.4.	<i>Рязанская область, п. Милославское ул. Юбилейная д.6 А</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.3.5.	<i>Рязанская область, п. Ал.Невский ул. Советская д. 1</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.3.6.	<i>Рязанская область, р.п. Сапожок ул. Свободы д. 4</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.3.7.	<i>Рязанская область, с. Путятино ул. Дзержинского д. 6</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.4.	Установка настенных информационных терминалов для предоставления справочной информации и организации возможности самообслуживания клиентов			
1.4.1.	<i>Рязанская область, г. Шацк, ул. Карла Маркса, д. 34</i>	<i>31.12.2025</i>		
1.4.2.	<i>Рязанская область, г. Михайлов, ул. Карла Маркса, д.</i>	<i>31.12.2025</i>		

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		
1.5.2.	Рязанская область, г. Михайлов, ул. Карла Маркса, д.	31.12.2025		
2.	Заочное обслуживание			
2.1.	Расширение перечня тематик, по которым может осуществить консультирование клиентов интеллектуальная голосовая система Smart IVR на линии Контактного центра в круглосуточном режиме	31.12.2025		
2.2.	Внедрение сервиса «Видеозвонок» на сайте Общества и в мобильной версии сервиса «Личный кабинет клиента»	31.12.2025		
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		
3.2.	Внедрение мобильной версии сервиса "Личный кабинет клиента" для корпоративных клиентов с целью повышения удобства пользования, поиска необходимой клиентам информации.	31.12.2025		
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, с. Путятино	31.12.2025		
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		
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		

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		
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.	Размещение на странице Общества в социальных сетях Одноклассники, Телеграмм, ВКонтакте информации, отвечающей на самые популярные вопросы клиентов.	в течении года		
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 течении года		