

Программа повышения качества обслуживания потребителей (покупателей) ПАО "РЭСК" на 2023 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. Касимов, ул. Терешковой, д. 40</i>	<i>31.12.2023</i>	<i>13.12.2023</i>	
1.2.	Оснащение клиентских офисов электронной очередью, с возможностью обслуживания по предварительной записи, в населенных пунктах:			
1.2.1.	<i>Рязанская область, г. Касимов, ул. Терешковой, д. 40</i>	<i>31.12.2023</i>	<i>05.12.2023</i>	
1.3.	Внедрение робота "Промобот" в качестве офис-менеджера			
1.3.1.	<i>Рязанская область, г. Рязань, ул. Дзержинского, д. 21А</i>	<i>31.12.2023</i>	<i>01.12.2023</i>	
2.	Заочное обслуживание			
2.1.	Внедрение новых автоматизированных сервисов для клиентов, обратившихся в ЕКЦ	31.12.2023	20.12.2023	Меню IVR расширено следующими тематиками: - баланс лицевого счета; - номер в очереди ожидания ответа оператора; - заказ обратного звонка; - места и способы оплаты электроэнергии; - адреса обслуживаемых участков
3.	Интерактивное обслуживание			

3.1.	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	31.12.2023		
3.1.1.	<i>Рязанская область, г. Сасово</i>	<i>31.12.2023</i>	18.01.2024	Установлен по адресу: г. Сасово, прт.Свободы, д.19
3.1.2.	<i>Рязанская область, г. Касимов</i>	<i>31.12.2023</i>	10.01.2024	Установлен по адресу: Касимовский р-н, п. Гусь-Железный, ул. Дачная, д. 9
3.2.	Электронный платежный документ	31.12.2023		
3.2.2.	<i>Перевод 28% потребителей на электронные платежные документы</i>	<i>31.12.2023</i>	31.12.2023	28,1% клиентов компании выбрали получение счетов-квитанций в электронном виде
3.3.	ИСУ	31.12.2023		
3.3.1.	Создание ИСУ согласно требованию Ф3-522	31.12.2023	31.12.2023	12816 интеллектуальных приборов учета интегрированы в интеллектуальную систему учета ПО "Пирамида 2.0"
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.-30.06.2023 01.10.-31.12.2023	05.07.2023, 15.01.2024	Проведены 2 мотивационные акции, в которых разыгран призовой фонд из 2 телевизоров и 4 смартфонов

4.2.	Размещение на странице Общества в социальных сетях Одноклассники, Телеграмм, ВКонтакте информации, отвечающей на самые популярные вопросы клиентов.	в течении года	в течение года	<p>Для клиентов была опубликована информация о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - местах и способах оплаты потребленной электрической энергии; - сроках и способах передачи показаний ИПУ; - открытии обновленного офиса обслуживания клиентов в г.Касимов; - местах установки терминалов заочного обслуживания "Видеоконсультант"; - интерактивных сервисах компании и преимуществах их использования.
------	---	----------------	----------------	---