

**МЕРОПРИЯТИЯ
ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
2023**



РГМЭК



2023

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

№ п/п	МЕРОПРИЯТИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ
1	Развитие Личного кабинета ИСУ	1 квартал 2023	<p>В личном кабинете бытовые и небытовые потребители (в том числе УК, ТСЖ) могут дистанционно получать данные и измерения прибора учета с использованием интеллектуальной системы учета электроэнергии – ИСУ.</p> <p>В ИСУ реализованы следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none">• передача показаний, результатов измерений и событий электросчетчика• предоставление информации о количестве и параметрах электрической энергии• почасовой учёт• оповещение о возможных недостоверных данных, поступающих с приборов учета. <p>Применение усовершенствованной системы учета способствует активному развитию инфраструктуры города, с одной стороны, и осознанному потреблению ресурсов, а также экономии времени и денег со стороны потребителей</p>
2	Сокращение сроков замены прибора учета по обращению, в связи с неисправностью	в течение года	<p>В 2023 году выполнение работ по замене электросчетчика по заявке осуществлялось в срок:</p> <ul style="list-style-type: none">• до 2-х месяцев с даты обращения небытового потребителя• до 15-и дней с даты обращения бытового потребителя <p>вместо 6-ти месяцев, определенных законодательством</p>
3	Сокращение срока присоединения прибора учета к интеллектуальной системе учета (ИСУ)	в течение года	<p>Среднее время присоединения прибора учета к ИСУ в 2023 году составило:</p> <ul style="list-style-type: none">• 38 дней для небытовых потребителей• 36 дней для бытовых потребителей <p>вместо 60-ти, определённых законодательством</p>



2023

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

№ п/п	МЕРОПРИЯТИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ
4	Установка ИСУ	в течение года	<p>В 2023 году установлено 17 599 ИСУ бытовым потребителям:</p> <ul style="list-style-type: none">• 12 711 в рамках замены ПУ с истекшим ПМИ• 4 888 проактивно <p>«Умные» счетчики самостоятельно передают показания и позволяют удаленно контролировать наличие или отсутствие напряжения у потребителя</p>
5	Организация информирования потребителей на сайте РГМЭК.РФ о присоединении прибора учета к интеллектуальной системе учета (ИСУ) ООО «РГМЭК»	1 квартал 2023	<p>Потребителям предоставлена возможность в момент установки ПУ выбрать предпочтительный способ уведомления узнать о присоединении прибора учета к ИСУ ООО «РГМЭК» (SMS и Электронная почта). После выполнения мероприятий по присоединению ООО «РГМЭК» информирует потребителей в соответствии с выбранным вариантом.</p> <p>Потребители, которые не указали способ получения ими уведомления, могут узнать о присоединении прибора учета к ИСУ ООО «РГМЭК» на сайте РГМЭК.РФ в разделе «Все о приборах учета»</p>
6	Цифровизация процесса заключения договора (контракта) энергоснабжения с небытовыми потребителями посредством применения электронного документооборота	4 квартал 2023	<p>Ускорение и упрощение обмена информацией и документами между ООО «РГМЭК» и бюджетными организациями, а также организация контроля взаиморасчетов.</p> <p>Договорная кампания со 100% образовательных учреждений (школами и детскими садами) г. Рязани переведена в ЭДО</p>
7	Создание на сайте РГМЭК.РФ версии для слабовидящих	3 квартал 2023	<p>Повышение доступности информации о деятельности гарантирующего поставщика и предоставление комфортного использования дистанционных сервисов</p>