

Совершенствование деятельности предприятия ЖКХ

Кудрявцев Антон Павлович

Приамурский государственный университет им. Шолом-Алейхема

Студент

Аннотация

Целью научной статьи является разработка путей совершенствования деятельности предприятия ЖКХ на примере ТСЖ «Содружество». При подготовке исследования были использованы следующие методы исследования: системный, структурный, сравнительного экономического анализа, статистический. Результат исследования – разработаны предложения по совершенствованию деятельности ТСЖ «Содружество».

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, программный продукт, система управления базами, автоматизация учета

Improving the activities of the housing and communal services enterprise

Kudryavtsev Anton Pavlovich

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Student

Abstract

The purpose of the scientific article is to develop ways to improve the activities of the housing and communal services enterprise on the example of the HOA "Sodruzhestvo". In preparing the study, the following research methods were used: systemic, structural, comparative economic analysis, statistical Result of the study - proposals were developed to improve the activities of the HOA "Sodruzhestvo".

Keywords: housing and communal services, software product, database management system, accounting automation

Актуальность исследования. Важнейшим фактором повышения качества услуг предприятия ЖКХ является автоматизация процессов и внедрение прикладных программ.

Целью научной статьи является разработка путей совершенствования деятельности предприятия ЖКХ на примере ТСЖ «Содружество».

Обзор исследования. Теоретической основой исследования послужили труды следующих авторов: В.В. Иванов [1], В.Д. Самойлов [2], С.В. Тихомиров [3] и других.

Наиболее известной компанией по разработке программных продуктов для ЖКХ является ООО «ЭЛЛИС», данная компания присутствует на рынке с 1989 года.

За годы работы накоплен значительный опыт сотрудничества с предприятиями и организациями, сложилось понимание специфики отрасли, ее проблем и потребностей. Анализируемому предприятию целесообразно предлагать программные продукты именно этой фирмы.

В настоящий момент ООО «Эллис» предлагает следующие программные продукты для предприятий ЖКХ: «ЭЛЛИС-ЖКХ», «ЭЛЛИС-Квартплата», «ЭЛЛИС-Субсидии», «ЭЛЛИСПаспортная служба», «ЭЛЛИС-Квартплата для ЖК/ТСЖ», «ЭЛЛИСТеплосети», «ЭЛЛИС-Аренда», «ЭЛЛИС-Персонал».

Средняя цена одной из выше представленных программ составляет от 10,8 тыс. руб. до 35,0 тыс. руб.

Создание нового отдела по работе с населением на предприятии ТСЖ «Содружество» в Санкт-Петербурге позволит повысить качество обслуживания клиентов.

Отдел обслуживания клиентов можно организовать в небольшом административном здании ТСЖ «Содружество».

Для работы в этом отделе целесообразно нанять одного сотрудника-клиентского менеджера.

Назначить ему оклад в пределах 20,0 тыс. руб.

Основными функциями менеджера должны быть: обслуживание клиентов, работа с претензиями и жалобами, прием входящих звонков, документооборот и выставление счетов.

Работу данного отдела необходимо организовать следующими способами: очно, заочно, через Интернет.

Очная – это очный прием клиентов по всем возникающим вопросам и жалобам в офисе компании.

Заочная – это прием заявлений и жалоб по телефону; через Интернет, т.е. необходимо организовать прием различных предложений, жалоб, вопросов от граждан на сайте компании ТСЖ «Содружество».

Для взаимодействия с клиентами целесообразно установить следующие типовые параметры средней и максимальной продолжительности взаимодействия.

Рассмотрим более подробно, как должна осуществляться работа с жалобами и обращениями граждан в отделе по работе с населением при предприятии ТСЖ «Содружество».

В рамках услуги по приему и обработке жалоб клиентов ставится задача изменить отношение к жалобе как к положительному факту участия потребителя в повышении качества обслуживания клиентов в компании и, как следствие, уменьшить количество жалоб сведено к минимуму.

На рассмотрение жалобы устанавливается срок и осуществляется контроль за рассмотрением каждого обращения.

1. Прием и первичная обработка жалобы после получения.

Лицо, ответственное за прием обращений (жалоб):

- проверка полноты обращения, при необходимости обращение к потребителю для уточнения и проверки сведений по жалобе;

- классификация, сортировка, регистрация поступивших жалоб.
- 2. Анализ и разрешение конфликта:
 - назначение лица, ответственного за рассмотрение жалобы;
 - определение категории жалобы:
 - а) типовые решения, ответ может быть подготовлен в краткий срок;
 - б) решения, требующие анализа состояния дел. срок может быть продлен;
 - в) сложные решения, требующие решения вышестоящей организации или регионального штаба по работе с потребителями;
 - ответственным лицом в течение 10 рабочих дней после получения обращения (жалобы) готовится проект ответа.

При необходимости получения дополнительной информации готовятся срочные запросы в энергетические компании, которые должны быть привлечены к рассмотрению жалобы;

- принятие решения по жалобе, направление ответа потребителю. При невозможности решения вопроса в пользу потребителя последнему направляется мотивированный отказ в удовлетворении жалобы.

3. В целях исключения конфликтных ситуаций, которые могут иметь негативные последствия, а также по всем спорным вопросам, которые не могут быть разрешены на месте, потребитель должен быть проинформирован о его праве на обращение в вышестоящую потребительскую организацию.

Для приема жалоб от граждан целесообразно установить следующие сроки рассмотрения, табл. 1.

Таблица 1 - Сроки рассмотрения жалоб клиентов

| Прием жалоб и обращений клиентов | |
|--|--|
| Прием обращений в центре обслуживания клиентов | Время работы |
| Классификация, регистрация, определение ответственного за рассмотрение жалобы, в подразделении по работе с клиентом в РСК. | 1 день с момента получения жалобы или обращения |
| Ответственным лицом РСК готовится ответ или направляется обоснованный отказ от удовлетворении жалобы. | 9 дней с момента регистрации жалобы или обращения |
| Готовятся предложения системного характера по улучшению качества обслуживания и сокращения подобных жалоб в будущем | 20 дней с момента регистрации жалобы или обращения |

Рассмотрим организацию инфраструктуры интерактивного обслуживания клиентов (на сайте ТСЖ «Содружество»).

Интерактивный сервис организован на базе раздела «Клиентам» на сайте компании.

Раздел должен включать следующие рубрики: нормативно-правовая база (решения органов тарифного регулирования и др.); структура потребителей; интернет-прием; полезная информация: энергосбережение,

безопасность (опасность жизни и здоровья при хищении электроэнергии и силового оборудования) и др.

Таким образом, новый отдел по работе с потребителями позволит принимать все заявления и жалобы как онлайн, так и лично в офисе компании и принимать по ним своевременные решения.

В целом это улучшит качество обслуживания клиентов ТСЖ «Содружество».

Рассмотрим, насколько уместно использование этих мер.

Для повышения показателей рентабельности, доходности, прибыльности, снижения затрат на энерго- и теплоресурсы, повышения общего качества обслуживания в ТСЖ «Содружество» необходимо вложение финансовых средств: в обновление оборудования и программного обеспечения.

Таблица 2 - Капитальные затраты на обновление оборудования и внедрение специализированных программ в ТСЖ «Содружество»

| Виды оборудования | Количество, ед. | Общая стоимость, тыс.руб. |
|---|-----------------|---------------------------|
| Программы для автоматизации (ЭЛЛИС) | 6 | 160,0 |
| Специализированный автомобиль АС-ЖКХ-ЗУ | 1 | 820,0 |
| Итого | 7 | 440,0 |

Таким образом, планируется израсходовать 440,0 тыс. руб. Для предприятия эта сумма не является существенной, так как предприятие ежегодно имеет чистую прибыль в размере около 10 000,0 тыс. руб.

Поэтому предприятие должно использовать не заемные источники финансирования, а собственные средства.

Оценить рентабельность всех этих мероприятий достаточно сложно, так как она будет зависеть от многих факторов.

И следует отметить, что показатель экономической эффективности является прогнозируемой величиной, какая экономическая эффективность будет достигнута, покажет время.

Но исходя из имеющейся информации и предложенных мероприятий, можно предположить следующую эффективность, табл. 3.

Таблица 3 - Экономическая эффективность от предложенных мероприятий в ТСЖ «Содружество»

| Показатели | Значение показателей |
|--|--|
| Внедрение новых программных продуктов | Ускорится обработка документов, исключена утеря информации, улучшится качество и скорость обслуживания потребителей |
| Создание нового отдела по работе с потребителями | Жалобы и претензии будут своевременно выполняться, снизится процент поданных жалоб. Целесообразно поставить цели снижения жалоб на 20% ежегодно. |
| От приобретения специализированного автомобиля АС-ЖКХ-ЗУ | Ускорится процесс прибытия аварийно-спасательных бригад на объект |

Таким образом, будет достигнута определенная экономическая эффективность от внедрения определенных мероприятий. Рассчитать экономическую эффективность от усовершенствования инженерного оборудования достаточно сложно.

В целом предполагаемая деятельность в ТСЖ «Содружество» по методике определения эффективности качества услуг, предложенной А.А. Графовым улучшишь:

1) организационно-экономические показатели (повысится уровень удовлетворенности жителей качеством и эффективностью оказания жилищно-коммунальных услуг, изменится уровень платежеспособности потребителей жилищно-коммунальных услуг, характеризующийся отсутствием просроченной задолженности по оплате полученных услуг, изменится уровень доверия граждан к управляющей компании, снизится аварийность);

2) технико-экономические показатели повышения качества услуг (изменится техническое состояние оборудования, инженерных сетей и производственных мощностей, повысится уровень непрерывности, изменится скорость (время) и качество применения).

Если предположить, что все вышеперечисленные меры будут снижать количество жалоб в среднем на 20% ежегодно, то в перспективе на следующий год, по сравнению с 2022 годом, количество жалоб уменьшится до 3758 (4698-20%).

Таким образом, на сегодняшний день управление жилыми домами с помощью ТСЖ является перспективным направлением развития реформы жилищно-коммунального хозяйства. ТСЖ повышают качество жилищно-коммунального хозяйства, превращая его в непосредственных потребителей услуг, и предоставляют большое количество новых возможностей и льгот для собственников квартир. Однако на сегодняшний день они остаются неразвитой отраслью жилищно-коммунального хозяйства. Одной из причин этого является отсутствие у населения достаточной информации об этой форме управления жилым домом и сложившиеся негативные стереотипы в отношении системы ЖКХ в целом. Если к этому добавить, что большинство граждан психологически не готовы брать на себя ответственность за управление собственным жильем, то вполне логично, что лишь 5% всего жилищного фонда охвачено товариществами собственников жилья, а сама форма управления жильем воспринимается как «иностранное», созданное для нужд государства.

Библиографический список

1. Иванов В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий. М.: ИНФРА-М, 2020. 383 с.
2. Самойлов В. Д. Государственно-правовое регулирование социально-экономических и политических процессов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2021. 271 с.

-
3. Тихомиров С. В. Государственное управление в России и зарубежных странах: административно-правовые аспекты. М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2020. 320 с.