

*Луговнина С.М.,
кандидат экономических наук, доцент
доцент кафедры «Менеджмента и бизнеса»
Поволжский государственный технологический университет
Россия, г. Йошкар-Ола
Томбаршева Т.С.,
студентка магистратуры
2 курс, факультет «Управления и права»
Поволжский государственный технологический университет
Россия, г. Йошкар-Ола*

ЦИФРОВИЗАЦИЯ В СФЕРЕ ЖКХ НА ПРИМЕРЕ ЖИЛИЩНО- ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ "УЮТНЫЙ ДОМ"

***Аннотация.** В данной статье рассматривается применение специальной модульной системы для упрощения взаимодействия жителей многоквартирного дома с управляющей компанией.*

***Ключевые слова:** модульная система, цифровизация, управляющая организация, Дом. Контроль.*

***Abstract:** This article discusses the use of a special modular system to simplify the interaction of residents of an apartment building with a management company.*

***Keywords:** modular system, digitalization, management organization, Home. Control.*

Как на сегодняшний день, как и в другие периоды одним из важных отраслей жизни каждого человека, являлась жилищно-коммунальная инфраструктура.

Как управляющая компания, так и собственники многоквартирного дома заинтересованы в оптимизации рабочих процессов, связанных с обслуживанием дома, в ведении полного контроля над качеством предоставляемых услуг.

Для эффективного взаимодействия населения и управляющей компанией создана специальная модульная система, учитывающая постоянные изменения в законодательстве и предпочтениях потребителей. Каждый модуль отвечает за определенные функции и представляет рабочее пространство для каждой пользовательской категории, будь то управляющая компания, исполнитель заявок, абонент или поставщик стороннего сервиса.

Данное приложение называется Дом. Контроль — это сервис для упрощения коммуникации между управляющей компанией и их абонентами.

Система предназначена как для застройщиков, так и управляющих компаний. Данная программа позволяет:

- 1) контролировать работы диспетчеров и исполнителей заявок;
- 2) выставлять счета собственникам жилых и нежилых помещений и обеспечивать контроль оплат;
- 3) подключить push-уведомления по производимым работам, задолженностям по той или иной услуге;
- 4) проводить опросы и голосования в режиме реального времени;
- 5) информировать жителей многоквартирного дома о новостях через мобильное приложение;
- 6) формировать и выгружать отчетности;
- 7) синхронизировать данные с сайтом УК, для раскрытия информации о ней;

Для абонентов, то есть собственников многоквартирного дома данная система предполагает:

- 1) единый мобильный сервис всех финансовых операций за услуги ЖКХ, с отслеживанием начислений и истории оплат;
- 2) вызов мастера с отслеживанием статуса заявки;
- 3) передача показаний счётчиков (электричество, вода, газ);

- 4) круглосуточный заказ пропуска на охраняемую территорию дома;
- 5) всплывающие push-уведомления и напоминания о важных событиях и вводимых изменениях по конкретному дому;
- 6) онлайн участие в собраниях, опросах и голосованиях.

Отдельным направлением стало развитие marketplace сервиса, доступного в мобильном приложении. Он позволит Управляющим организациям зарабатывать на сторонних поставщиках услуг, последние же получают прямой доступ к потенциальным клиентам. Сегодня приложение внедряется на 804 объектах по всей территории РФ.

На данный момент только одна управляющая компания в г. Йошкар-Ола начала использовать в своей работе сервис Дом. Контроль. Осваивая одно из направлений данного приложения — это АДС (аварийно-диспетчерская служба), электронный журнал заявок с отслеживанием времени их выполнения.

Данный раздел фиксирует звонки и заявки жителей в одном сервисе, а также заявки из приложения и личные визиты. Появляется наглядная информация о новых, просроченных и аварийных заявках, времени выполнения каждой заявки.

Важными особенностями являются: интеграция с дежурной аварийной службой, направление аварийных заявок в нерабочее время, запись и хранение телефонных звонков, истории принятых заявок, также автоматическое открытие карточки, то есть личного кабинета собственника МКД.

Следующим направлением работы с данным приложением станет проведение онлайн собрания с собственниками одного из многоквартирного дома города. Которое позволит сократить время подписания протокола, при чем собственники смогут внести свои предложения в повестку собрания. Автоматически будет создан на основании личного кабинета каждого собственника реестр голосующих, со всеми входящими данными по квартире. Свой голос по каждому предложенному вопросу можно внести в любое удобное время. Если же возникнут какие-либо вопросы, будет открыт чат, в котором можно обсудить данное предложение как со всеми жильцами, так и с директором управляющей организации в режиме реального времени. Что упростит как

работу самой управляющей компании, так и не займет много времени собственников.

Как и у любого другого приложения и у сервиса Дом. Контроль есть свои недостатки. В частности, не у всех собственников МКД есть доступ к сети Интернет.

Одним из основных ошибок любого приложения является безопасность. Все данные о собственниках, о их квартире, лицевых счетах хранятся на серверах УК. Поэтому остро встает вопрос об обеспечении безопасности личной информации, который должен решаться на очень высоком уровне.

Скорее всего, управляющая компания переложит затраты по абонентской плате за использование приложения на собственников МКД либо данную затрату можно включить в размер платы за содержание жилого помещения в многоквартирном доме, так как определяется с учетом предложений управляющей организации.

При использовании в работе данной системы позволит повысить имидж управляющей организации, объединить в едином приложении собственников, исполнителей, диспетчера. Также важным критерием станет функция управления финансами, то есть повышение собираемости и сокращение просрочек платежей, будет представлена взвешенная статистика и аналитика по каждому обслуживаемому дому.

В целом, мобильное приложение для жителей — это неизбежное будущее, в стране запущены множество программ, например, Умных город. Сам процесс цифровизации ЖКХ будет лоббироваться на самом высоком уровне. Важно только, чтобы управляющая компания ответственно подошла к выбору системы. Наличие приложения сэкономит жителю довольно много времени и позволит управлять своей квартирой с максимальным комфортом.

Список используемой литературы:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ // [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант

Плюс».

2. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" от 22.05.2003 N 54-ФЗ // [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».

3. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ// [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».

4. Постановление Правительства РФ от 27 марта 2018 г. N 331 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и признании утратившими силу отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации" // [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».