



КОММУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО

«ДИРЕКЦІЯ ЄДИНОГО ЗАМОВНИКА»

**Куп'янської міської ради
Харківської області**

Початок роботи: 2 лютого 2007 г.

Період роботи: 2 роки 10 місяців

Структура абонентських служб Водоканалу і Тепломережі до 2007 року

Водоканал.

Абонентська служба у вигляді Водозбути. Начальник, 2 ділянки, 28 інспекторів і операторів. Автомобіль, окреме приміщення. Юрист, 2 претензійніста. Витрати на утримання Водозбути в тарифі на послуги водопостачання та водовідведення склали 13,5%.

Тепломережа.

Абонентська служба у вигляді Теплозбути. Начальник, 3 ділянки, 44 інспектора. Автомобіль, бухгалтерія, приміщення, юрист, претензійніст. Витрати на утримання Теплозбути в тарифі на послуги теплозабезпечення склали 11,4 %.

Необхідність створення Служби єдиного замовника

- Скорочення витрат на абонентське обслуговування ;
- Підвищення рівня оплати за комунальні послуги ;
- Об'єктивний контроль за якістю та кількістю послуг ;
- Поліпшення якості абонентського обслуговування (своєчасність та швидкість обслуговування, кваліфікованість інспекторів та операторів, вірогідність інформації для споживача).

Правова основа роботи КП «ДЄЗ»

Лютий 2007

Водоканал
(ліквідація Водозбута)

Тепломережа
(ліквідація Теплозбута)

Договори доручення
с КП «ДЄЗ»
(утворення єдиної абонентської служби)

**Єдиний розрахунковий
Центр**
(договір
на інформаційне
обслуговування)

Банки Куп'янська
(договори банківського
обслуговування)

**Юридична
Служба**
(договір на юридичне
обслуговування)

Фактори, що сприяють зниженню витрат на абонентське обслуговування

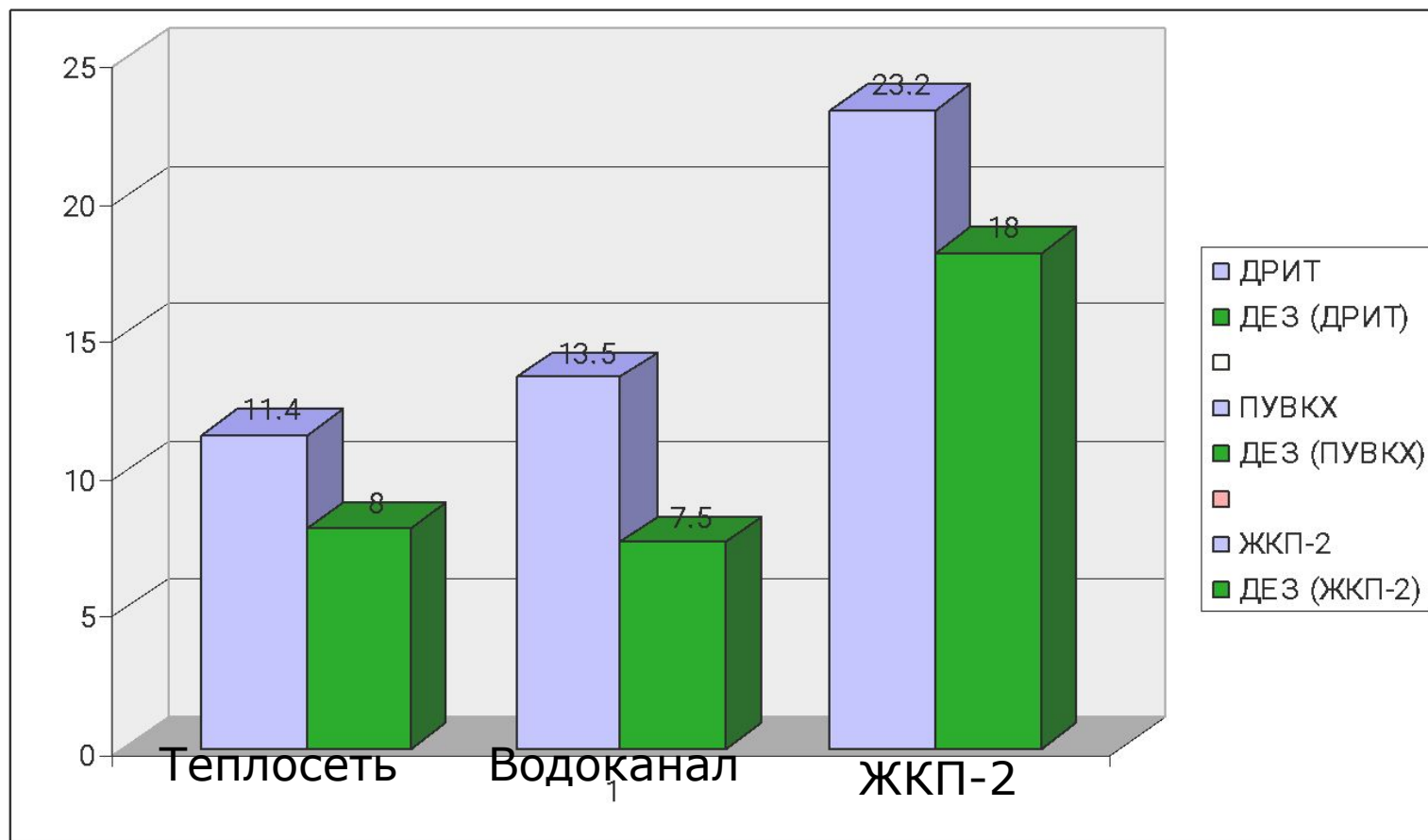
- Об'єднання функцій інспектора по воді і теплу в одному лиці;
- Розширення зони обслуговування інспекторів;
- Комп'ютеризація роботи операторів, і як наслідок скорочення операторів;
- 4 комунальних підприємства обслуговувало 4 юриста і 4 претензійника. Їх фонд зарплати в місяць для КП «ДЕЗ» склав би приблизительно 12-13 тис.грн.(з урахуванням податку, Пенсійного фонду і соц.фондів.). Підписання угоди на юридичне обслуговування з чіткою фіксованою сумою дозволило зекономити вдвоє (6,5 – 7 тис.грн.);
- Скорочення адміністративного персоналу, весь акцент на працівниках, безпосередньо контактуючих з абонентами.

Абонентское обслуживание ЖКП

- Абонентское обслуживание Жилищно-коммунальных предприятий (ЖКП-1 и ЖКП-2) стало составляющей КП «ДЕЗ» с 01.01.2008 года.
- ЖКП-1 не имело абонентской службы как таковой, в ЖКП-2 такая служба была очень дорогостоящей.
- С началом работы КП «ДЕЗ» - сокращение затрат по ЖКП-2 и построение системы абонентского обслуживания ЖКП-1.

Снижение затрат на абонентское обслуживание после создания КП «ДЕЗ»

Ноябрь 2009



Сравнительный уровень оплаты

Теплоснабжение

2006	47%
2007	75%
2008	85%
2009	90%

Общий долг населения за услуги теплоснабжения

- Только за один 2006 год долг населения перед ХОКП «ДРИТ» составил 4,8 млн. грн. (при старых тарифах).
- За период 2007-2009 года этот долг составил 4,0 млн. грн.
- За все время работы КП «ДЕЗ» удерживается в судебном порядке 1,7 млн. грн., на сумму 3,8 млн. грн. заключено договоров погашения долга в рассрочку. Итого непосредственно работниками КП «ДЕЗ» обработано 5,5 млн. грн.

Контроль за качеством услуг

- Составлено актов-претензий в количестве 2007г.1537, 2008г.2846,2009г.1325
- Общая сумма уменьшения оплаты населения в результате перерасчетов за некачественную услугу теплоснабжения составила
 - 2007г.1 167909.29 тыс.гр.
 - 2008г.1 884386.57 тыс.гр.
 - 2009г. за 4 месяца 743319.06 тыс.гр.
- Постоянный обмен информацией с балансодержателями домов относительно качественных и количественных показателей теплоносителя на дом.

Увеличение объемов работы по услуге водоснабжения и водоотведения

- Количество водяных счетчиков в 2006 году составляло 600 шт.
- Количество водяных счетчиков в 2009 году уже составляет 1450 шт
-

Дополнительные функции

- Контроль за соблюдением порядка отключения от системы централизованного отопления, что влияет на правильное формирование тарифов и объемы закупки газа для теплосети;
- Упорядочивание жилого фонда (брошенных квартир), что позволяет уменьшить необоснованные начисления, снизить затраты обслуживающих предприятий, и увеличить количество свободного для выделения жилья.
- Координация действий коммунальных предприятий, влияющих на начисления за коммунальные услуги и качество этих услуг.

Усовершенствование работы

- Замена компьютерной и оргтехники;
- Улучшение условий работы и мест обслуживания;
- Единая информационная база (абонентов, сроков поверки водяных счетчиков, индивидуального отопления);
- Телефонизация;
- Новые формы передачи данных от абонентов (автодозвон, СМС, абонентские ящики);
- Квалификационные требования к работникам;
- Постоянное повышение уровня знаний работников;
- Контроль за работой инспекторов;
- Взаимозаменяемость инспекторов и операторов;
- Информированность населения через СМИ.

Планы на будущее

- Создание базы данных альтернативных жилищно-коммунальных услуг;
- Заказ этих услуг для населения и проведение оплаты за них по актам выполненных работ и услуг;
- Расширение сферы обслуживания и видов деятельности;
- Создание единой справочной базы данных для абонентов, нуждающихся в разного рода услугах.

Спасибо за внимание!

- Контактные телефоны:
- приемная 57485
- Зам.по начислениям 22072.
- Зам.технический отдел 57835.
- Абонентский отдел 57262, 57240, 57802
- Паспортный стол 57249
- Узловая 42046
- Военный городок 79168
- Ковшаровка 63347,63378.
- Круглосуточный телефон 56004
- Мобильный СМС 0958060444