КОММУНАЛЬНЕ ПІДПРИЕМСТВО

«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 Водозбута. Начальник, 2 ділянки, 28 інспекторів і операторів. Автомобіль, окреме приміщення. Юрист, 2 претензіоніста. Витрати на утримання Водозбута в тарифі на послуги водопостачання та водовідведення складали 13,5%.

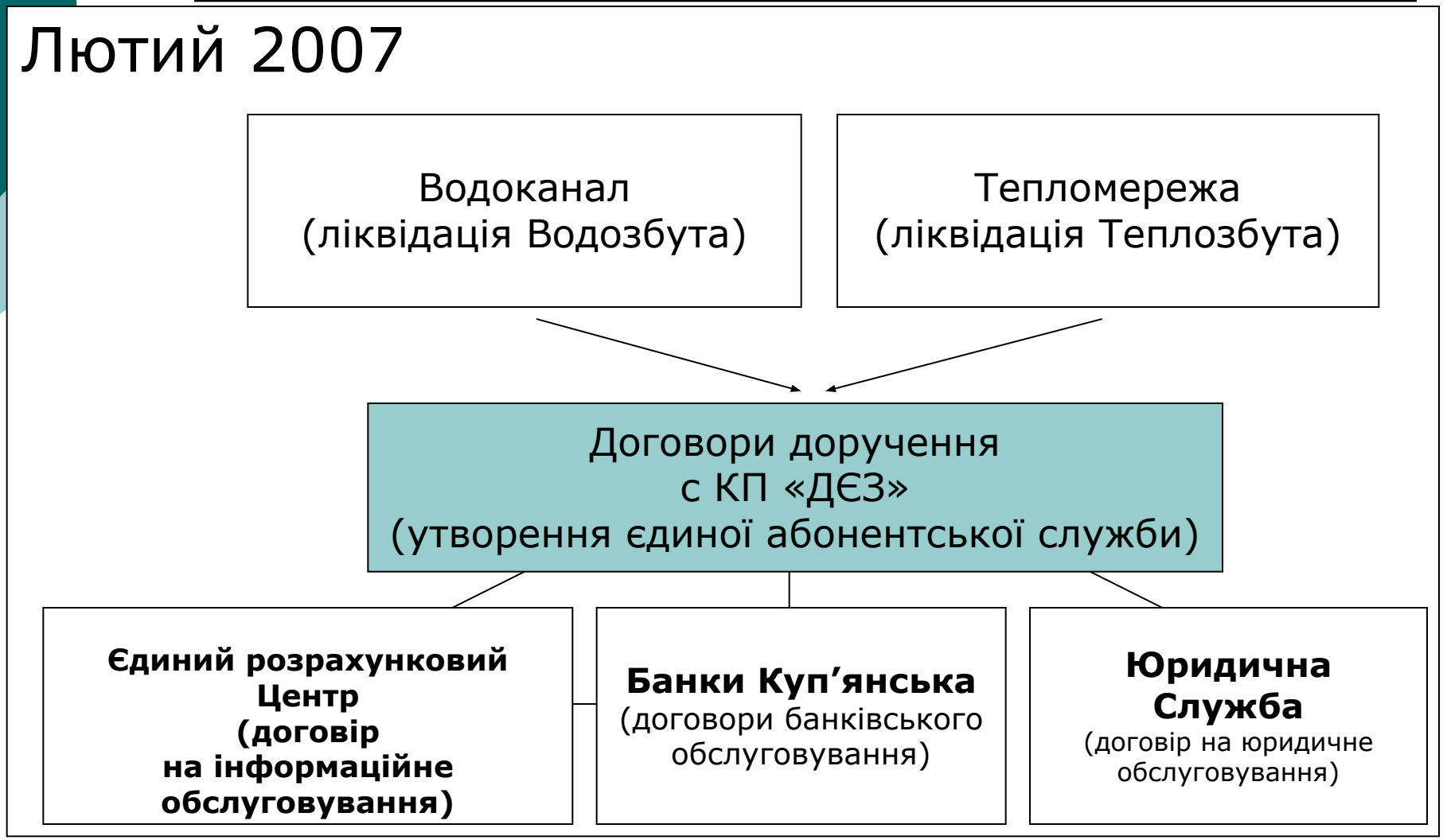
Тепломережа.

Абонентська служба у вигляді Теплозбута. Начальник, 3 ділянки, 44 інспектора . Автомобіль, бухгалтерія, приміщення, юрист, претензіоніст. Витрати на утримання Теплозбута в тарифі на послуги теплозабезпечення складали 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»



Фактори, що сприяють зниженню витрат на абонентське обслуговування

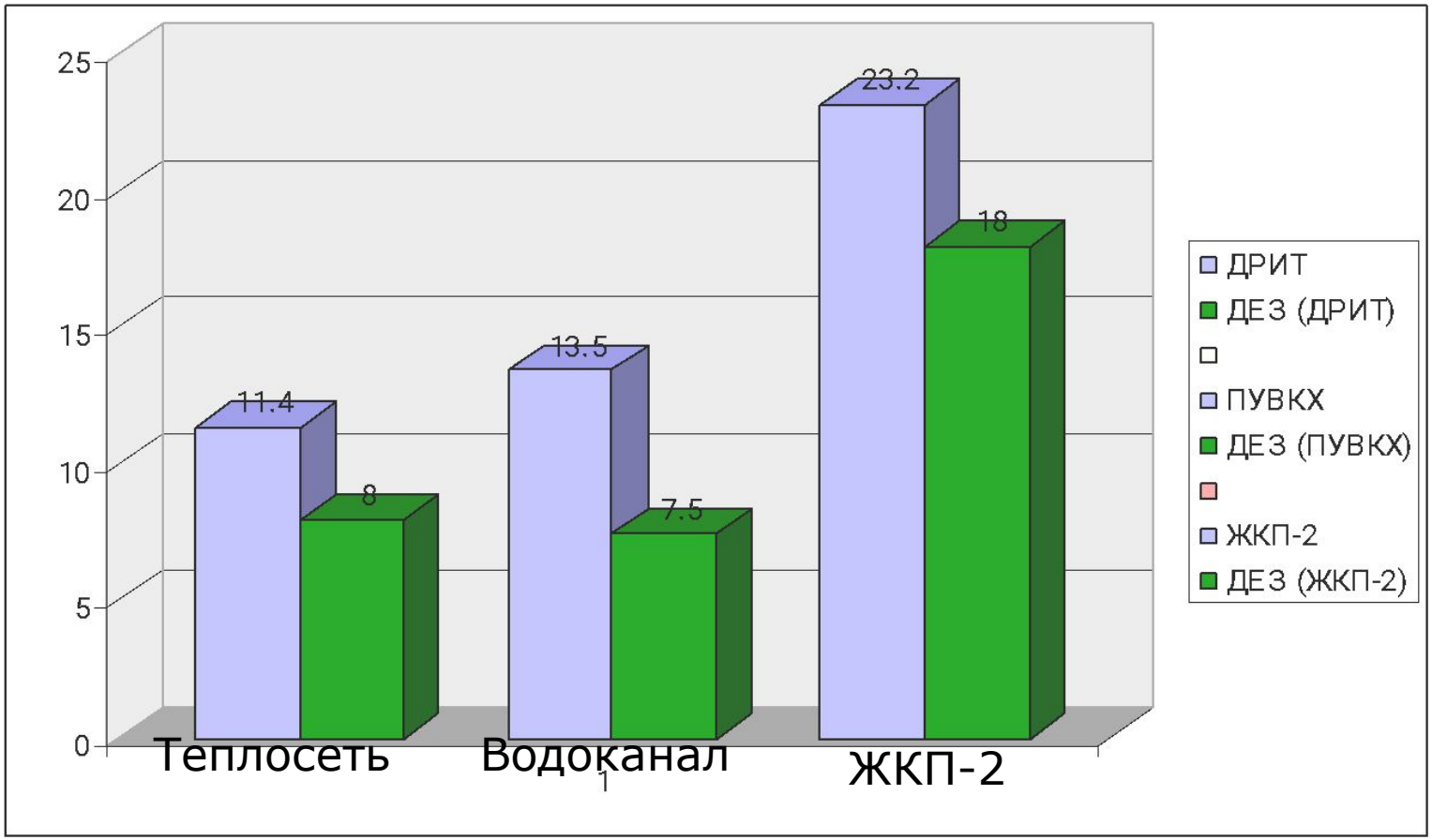
- Объединение функций инспектора по воде и теплу в одном лице;
- Расширение зоны обслуживания инспекторов;
- Компьютеризация работы операторов, и как следствие сокращение операторов;
- 4 коммунальных предприятия обслуживало 4 юриста и 4 претензиониста. Их фонд заработной платы в месяц для КП «ДЕЗ» составил бы приблизительно 12-13 тыс.грн.(с учетом подоходного налога, Пенсионного фонда и соц.фондов.). Заключение договора на юридическое обслуживание с четкой фиксированной суммой позволило сэкономить вдвое (6,5 – 7 тыс.грн.);
- Сокращение административного персонала, весь акцент на работниках, непосредственно контактирующих с 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 балансосодержателями 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