

УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ ПРЕТЕНЗИЯМИ И ЖАЛОБАМИ НА ОСНОВЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ЖКУ

В.В. Мухин, А.А. Павлова

Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина
(Тамбов, Россия)

***Аннотация.** Управленческое воздействие на процессы цифровой трансформации – это современный тренд в стратегии предприятий, особенно в третичном секторе экономики, предприятиях сервиса и сервисной деятельности. В статье рассматриваются методологическая значимость цифровых технологий в коммуникационном процессе потребителя и поставщика жилищно-коммунальных услуг, а также управленческая эффективность электронных жалоб в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Актуальность темы обуславливается необходимостью улучшения качества в сфере управления электронными претензиями и жалобами на основе цифровых технологий.*

В процессе исследования выявлены преимущества и недостатки электронных жалоб, представлены цели, основные методы, преимущества и ограничения процессов автоматизации и информатизации на предприятиях, статистические данные, а также даются рекомендации для улучшения системы эксплуатации и обслуживания МКД на основе цифровых технологий.

Представлены авторские мнения на тему цифровой трансформации с точки зрения оптимизации и повышения производительности.

Сделан вывод, касаясь использования цифровых платформ и улучшения качества коммуникации благодаря им.

Результаты и рекомендации исследования будут интересны специалистам сферы коммунального сервиса и специалистам, реализующим цифровые компетенции в управленческих процессах на предприятиях.

***Ключевые слова:** цифровые технологии, электронные претензии, электронные жалобы, жилищно-коммунальное хозяйство, жилищно-коммунальные услуги, многоквартирный дом, управляющая компания.*

MANAGEMENT OF ELECTRONIC CLAIMS AND COMPLAINTS BASED ON DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

V.V. Mukhin, A.A. Pavlova

Tambov State University named after G.R. Derzhavin
(Tambov, Russia)

***Abstract.** Managerial impact on the processes of digital transformation is a modern trend in the strategy of enterprises, especially in the tertiary sector of the economy, service enterprises and service activities. The article examines the methodological importance of digital technologies in the communication process of consumers and suppliers of housing and communal services, as well as the managerial effectiveness of electronic complaints in the field of housing and communal services. The relevance of the topic is determined by the need to improve the quality in the field of electronic claims and complaints management based on digital technologies.*

The study identifies the advantages and disadvantages of electronic complaints, presents the goals, main methods, advantages and limitations of automation and informatization processes at enterprises, statistical data, and provides recommendations for improving the system of operation and maintenance of ICM based on digital technologies.

The author's opinions on the topic of digital transformation from the point of view of optimization and productivity improvement are presented.

The conclusion is made regarding the use of digital platforms and improving the quality of communication thanks to them.

The results and recommendations of the study will be of interest to specialists in the field of public services and specialists implementing digital competencies in management processes at enterprises.

Keywords: digital technologies, electronic claims, electronic complaints, housing and communal services, housing and communal services, apartment building, management company.

В процессе управления многоквартирными домами (МКД) или иной недвижимостью, одной из самых популярных проблем для собственников помещений является предоставление коммунальных ресурсов в ненадлежащем и не соответствующем параметрам и нормам качестве и количестве, в связи с чем, обоснованно возникают жалобы и претензии.

Экономическая и социальная природа жалоб разная, но наиболее частыми являются следующие:

- ненадлежащее предоставление коммунальных и жилищно-коммунальных услуг;
- повышенные тарифы без обоснования и сопроводительной информации;
- отсутствие тех или иных жилищно-коммунальных услуг без оснований;
- отсутствие или неправильно проведенная подготовка дома к сезонной эксплуатации;
- нарушение условий договора с управляющей компанией.

По данным Росстата, среди проживающих как в городской, так и сельской местностях, есть недовольные граждане, которые жалуются непосредственно на жилищные условия, а именно: на необходимость текущего и капитального ремонта, недостаток тепла, недостаток света в дневное время суток, систематические неполадки сантехники, плохое качество воды и другое. По видам жалобы сгруппированы и представлены на рисунке 1.

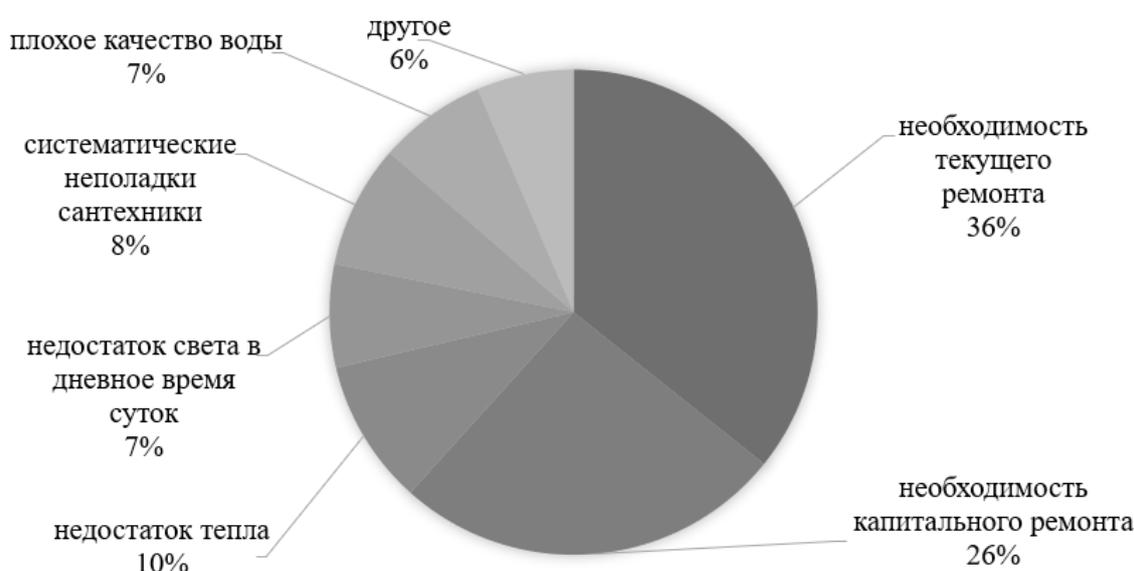


Рис. 1. Статистика жалоб на жилищные условия [10]

Отмечу, что жалобы, претензии, обращения, могут быть направлены в такие органы как: управляющая компания; коммунальное предприятие; жилищная инспекция; Роспотребнадзор; ФАС; ТСЖ; суды; прокуратура; администрации муниципалитетов и регионов.

В управляющую компанию обращаются в том случае, когда гражданам предоставляются некачественные услуги, а также при несогласии с пришедшими платежами.

Причиной для обращения в ФАС служит ситуация, когда жильцы имеют подозрения на необоснованное повышение тарифов.

Если же проблема более серьёзная, то обращаются уже в Роспотребнадзор для защиты прав и интересов собственников жилой недвижимости.

Конкретной причиной для обращения может являться нарушение закона «О защите прав потребителей», или же, например, непредоставление информации об оказании жилищно-коммунальных услуг или недостоверные сведения, повышение тарифов и сомнения в их обоснованности [1].

В настоящее время, на предприятиях и организациях, в процессе управления предоставлением жилищно-коммунальной услуги (ЖКУ) менеджеры стараются автоматизировать и совершенствовать все процессы эксплуатации и обслуживания, используя современные, инновационные технологии и цифровизацию. Сравнительная характеристика данных процессов представлена в таблице 1.

Автоматизация и информатизация являются фундаментом цифровой трансформации. Их совместное использование формирует основу для внедрения новых технологий, что, в итоге, позволяет улучшить качество и сократить время обслуживания, совершенствовать обратную связь с потребителем.

Таблица 1

Характеристики процессов автоматизации и информатизации на предприятии [3]

	Информатизация	Автоматизация
Цель	-оптимизация бизнес-процессов -улучшение доступности и обработки информации	-улучшение эффективности -сокращение рутинных операций
Основные методы	-разработка информационной инфраструктуры	-внедрение систем автоматизации -роботизация процессов
Преимущества	-более эффективное принятие решений -лучшая доступность и безопасность данных	-уменьшение человеческих ошибок -увеличение производительности
Ограничения	-высокая квалификация персонала -возможность потери данных и конфиденциальности	-высокие затраты на внедрение -необходимость постоянного обновления

В современной экономике цифровая трансформация приобретает все большую значимость для стратегии развития организаций. Ее внедрение оказывает существенное влияние на деятельность предприятий в различных сферах.

Цифровая трансформация организаций и предприятий – сложный процесс, требующий основательной подготовки не только с технической стороны, но и с организационной. Она предполагает наличие компетенций в цифровой сфере у всех уровней персонала. Тем не менее, несмотря на любые вклады в цифровую трансформацию, она оправдывает любые затраты, так как это позволяет значительно повысить конкурентоспособность на любой экономической нише. Цифровую трансформацию

следует рассматривать как процесс внедрения новых научно-технических достижений, которые влияют на организационно-управленческие и социально-экономические структуры и институты с целью улучшения их целей и направленности.

Это является важным трендом в современной экономике, который становится все более популярным и успешным среди ведущих мировых компаний. По оценкам экспертов, до 60% таких компаний уже используют стратегии цифровой трансформации.

По сути, цифровая трансформация на данный момент представляет собой радикальные изменения в структуре и управлении компании, которые способствуют повышению уровня вовлеченности и удовлетворения потребностей всех участников инновационного процесса. В будущем, цифровая трансформация будет охватывать разнообразные инновационные преобразования в механизмах функционирования социально-экономических систем на всех уровнях иерархии.

Как показывает практика, цифровые технологии способствуют повышению конкурентоспособности компаний за счет оптимизации бизнес-процессов и улучшения качества предлагаемых продуктов и услуг. Кроме того, организации, осуществляющие цифровую трансформацию, оказываются более готовыми к адаптации при изменяющихся рыночных условиях. Этот процесс, также, дает новые возможности взаимодействия с клиентами, позволяя персонализировать предложенные услуги и повысить уровень удовлетворенности потребителей [8].

В современном мире в настоящий момент происходит активная цифровая трансформация в сфере услуг, что очень важно для руководителей, которые хотят повысить престиж своего предприятия, занять прочное положение на местном рынке или же выйти на мировой уровень.

Быстрый рост технического прогресса во всем мире вынуждает предприятия постоянно внедрять нововведения, экспериментируя в своих попытках угнаться за основной конкурентоспособной частью рынка. Некоторые организации в этой гонке приходят к созданию полноценных отделов, чьей задачей становится поиск или же создание инноваций для дальнейшего их внедрения в структуру работы предприятий.

Цифровая трансформация затронула не только те бизнес-процессы в обслуживании, которые можно автоматизировать с помощью различных технологий, но и само взаимодействие организации с потребителями, которое всегда происходило при помощи посредников – сотрудников организации.

В настоящий момент всё чаще можно столкнуться с искусственным интеллектом при обслуживании, который, используя аналитику больших данных, может быстрее и эффективнее сотрудника-человека предоставить персонализированные услуги клиентам, что может кардинально повлиять на мнение потребителей об организации.

В своих трудах В.В. Евсюков, А.Ю. Агеева, С.П. Изюменко отмечают, что: «...цифровая трансформация является одним из главных инструментов повышения эффективности управления» [7].

Внедрение цифровых технологий в различные функциональные области предприятия позволяет оптимизировать операции, повышать производительность и улучшать качество обслуживания клиентов.

Серегина М.Ю., Матюшкина И.А. говорят о том, что: «...цифровая трансформация позволяет организациям повысить эффективность, улучшить качество продукции и услуг, а также создать новые возможности для роста» [9].

Также, Ю.В. Ляндау и И.А. Калинина утверждают: «...цифровая трансформация должна являться одним из ключевых инструментов обеспечения устойчивого развития организации и учитывать экономические, социальные и экологические факторы» [8].

Анализируя мнения авторов, представленных выше, можно сделать вывод, что самыми значимыми группами проблем, препятствующих эффективному внедрению стратегий и методов цифровой трансформации в предприятиях и организациях, являются:

1. Проблемы, связанные с неактуальностью управленческого подхода в компаниях;
2. Проблемы, связанные с финансовым обеспечением процессов цифровой трансформации;
3. Недостаток компетентных и квалифицированных кадров, как следствие недоверия процессам цифровизации.

Можно выделить ещё одну проблему, которая выражается в необходимости высококвалифицированных специалистов в сфере IT-технологий по введению цифровизации в бизнес-процессы. Из числа современных условий для работников, необходимо отметить умение анализировать в сфере предпринимательства, умение размышлять на несколько шагов вперёд и умение коммуницировать в онлайн-среде.

Таким образом, формировать жалобы и претензии на жилищно-коммунальные услуги стало возможно, не выходя из дома, благодаря электронным сервисам - цифровым платформам. Теперь можно решить возникший вопрос с помощью интернета на специальных платформах, и благодаря таким возможностям жильцы могут экономить своё личное время. Чаще всего используются такие цифровые платформы как: ГИС ЖКХ и Госуслуги Дом.

Онлайн-жалоба является хорошим вариантом для тех, кто хочет быстро, но при этом эффективно решить ту или иную проблему [2].

С нашей точки зрения, к основным преимуществам и недостаткам по работе с электронными жалобами и претензиями относятся:

Преимущества:

- подача жалобы или претензии в электронном виде позволяет сэкономить немалое количество времени, так как не подразумевает посещения управляющей компании лично (фактор времени);
- подача жалобы или претензии является возможной территориально из любой точки, необходимо лишь иметь доступ к интернету (географический фактор);
- подача жалобы или претензии в электронном виде не требует сбора большого количества дополнительных документов и бумаг (нивелирование бюрократических издержек);
- возможность дистанционного взаимодействия в режиме реального времени с управляющей компанией способствует более качественному решению проблемы (качество коммуникаций);
- одновременная доступность для всех органов контроля и власти (комплексный подход).

Недостатки:

- многие жители не знают о том, что претензии и жалобы можно отправлять в электронном виде, или же знают, но не умеют это делать (недостаточная компетентность потребителей);
- возможные технические неполадки на сайте при подаче жалобы (технические проблемы оборудования и информационной логистики);
- неполноценное решение вопросов повышенной сложности из-за отсутствия личного общения (информационная ограниченность в изложении и восприятии информации).

Время рассмотрения электронных жалоб в сфере коммунального управления может отличаться в зависимости от того, в какую организацию поступила жалоба и насколько сложна проблема, которую она охватывает. Обычно жилищно-коммунальные предприятия устанавливают сроки рассмотрения жалоб в соответствии с действующим законодательством и своими внутренними правилами [5].

Согласно Федеральному закону «О защите прав потребителей», организация обязана рассмотреть жалобу в течение 30 дней с момента ее поступления. Однако, в большинстве

случаев организации стремятся вынести решение по жалобам как можно скорее, чтобы обеспечить быстрое и эффективное решение возникшей проблемы [5].

Несомненно, развитие цифровых технологий и цифровой культуры в процессе управления предоставлением ЖКУ, помогают обратной реакции потребителей эффективно повлиять на бизнес-процессы в организации, улучшив качество продуктов, услуг и повысив уровень сервиса [6].

Таким образом, в проведенном исследовании выявлено, что использование цифровых платформ в сфере ЖКУ служит для более качественной и доступной коммуникации исполнителя и потребителя. Уточнена дифференциация жалоб, и сгруппированы наиболее популярные с их статистическим измерением. Дана характеристика процессов автоматизации и информатизации в сфере управления на предприятиях ЖКУ. Выявлены преимущества и недостатки по управлению деятельностью с электронными жалобами и претензиями.

Результаты исследования в теоретическом плане уточняют и расширяют методологию управленческой и сервисной деятельности, а также способствуют стремлению к развитию цифровых платформ для выстраивания алгоритмов работы предприятий ЖКУ в реальном секторе экономики.

Список источников

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ ст. 209, 212 – 215, 288 – М., 1994;
2. Адаменко А.А., Михалев И.И. Стратегия цифровой трансформации организации // Естественно-гуманитарные исследования – 2023 – №1 – С. 10-15.
3. Андреева А.А. Влияние цифровой трансформации бизнес-процессов на изменение системы менеджмента и роли персонала в организации // Аллея науки – 2022 – №5 – С.1-7
4. Антонио Харрисон. Куда жаловаться на ЖКХ / Антонио Харрисон. – Текст: электронный // - 2023. URL : <https://cultureoeuvre.com/10844352-where-to-complain-about-housing-and-communal-services> (дата обращения: 01.04.2024)
5. Астахов П.А. Жилье. Юридическая помощь с вершины адвокатского профессионализма / П.А. Астахов. – Текст : непосредственный // Эксмо, 2020. - 288 с.
6. Вологин А.Е. Характеристика процесса цифровой трансформации: Новые возможности и вызовы, порождаемые цифровой трансформацией // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии – 2023– №1 – С. 17-20.
7. Евсюков В.В., Агеева А.Ю., Изюменко С.П. Цифровая трансформация и внедрение искусственного интеллекта в систему управления государством // Вестник тульского филиала финуниверситета – 2021– №1– С. 190-193.
8. Ляндау Ю.В., Калинина И.А. Цифровая трансформация систем управления организациями // Глобальная неопределенность. Развитие или деградация мировой экономики – 2022 – С. 183-190.
9. Серегина М.Ю., Матюшкина И.А. Цифровая трансформация систем управления и организации производства предприятий // Управление и цифровизация: национальное и региональное измерение – 2023 – С. 138-141.
10. Уровень жизни // Федеральная служба государственной статистики URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13397> (дата обращения 02.04.2024).

References

1. The Russian Federation. Laws. The Civil Code of the Russian Federation dated 11/30/1994 No. 51-FZ, Articles 209, 212 – 215, 288 – М., 1994;
2. Adamenko A.A., Mikhalev I.I. Strategy of digital transformation of the organization // Natural Sciences and Humanities research – 2023 – No. 1 – pp. 10-15.

3. Andreeva A.A. The impact of digital transformation of business processes on the change of the management system and the role of personnel in the organization // *Alley of Science* – 2022 – No. 5 – pp.1-
4. Antonio Harrison. Where to complain about housing and communal services / Antonio Harrison. – Text: electronic // - 2023. URL : <https://cultureoeuvre.com/10844352-where-to-complain-about-housing-and-communal-services> (date of application: 04/01/2024)
5. Astakhov P.A. Housing. Legal assistance from the top of legal professionalism / P.A. Astakhov. – Text : direct // Eksmo, 2020. - 288 p.
6. Vologda A.E. Characteristics of the digital transformation process: New opportunities and challenges generated by digital transformation // *Theory and practice of the service: economics, social sphere, technologies* – 2023– No. 1– pp. 17-20.
7. Evsyukov V.V., Ageeva A.Yu., Izyumenko S.P. Digital transformation and the introduction of artificial intelligence into the state management system // *Bulletin of the Tula branch of the Financial University* – 2021 – No. 1– pp. 190-193.
8. Lyandau Yu.V., Kalinina I.A. Digital transformation of management systems of organizations // *Global uncertainty. Development or degradation of the world economy* – 2022 – pp. 183-190.
9. Seregina M.Yu., Matyushkina I.A. Digital transformation of management systems and production organization of enterprises // *Management and digitalization: national and regional dimension* – 2023 – C. 138-141.
10. Standard of living // Federal State Statistics Service URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13397> (accessed 04/02/2024).