



СЕРВИС «УМНЫЙ ПОМОЩНИК ЖКХ»

Департамент
информатизации
Тюменской области



ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ СЕРВИСА



Большая нагрузка на органы государственного жилищного надзора по отработке обращений, касающихся услуг управляющих организаций



Отсутствие механизмов проактивного мониторинга качества услуг управляющих организаций



Отсутствие механизмов влияния потребителей жилищно-коммунальных услуг на рейтинг управляющих организаций

ЦЕЛИ ВНЕДРЕНИЯ

ПОВЫШЕНИЕ
качества услуг,
оказываемых
управляющих
организаций



СНИЖЕНИЕ
нагрузки на органы
государственного
жилищного надзора

ВОВЛЕЧЕНИЕ
жителей в процесс
управления
многоквартирными
домами



СТИМУЛЯЦИЯ
рыночных механизмов
развития отрасли
управления
многоквартирными
домами

ЗАДАЧИ



Предоставить населению удобный инструмент для оперативного решения проблем управления МКД



Предоставить населению единый и оперативный канал взаимодействия с управляющей организацией



Создать публичный онлайн-рейтинг управляющих организаций, учитывающий взаимодействие с населением



Создать систему бонусов, поощряющих активные действия пользователей, для поддержания их вовлеченности в процесс управления МКД



Обеспечить органы госжилнадзора инструментом проактивного мониторинга проблем и удовлетворенности граждан деятельностью управляющих организаций

Вовлечь граждан в процесс управления многоквартирным домом за счет влияния на рейтинг управляющих организаций

ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ



Разработка прототипа платформы «Цифровое ЖКХ» за счет частных средств

10.2019



03.2020

Пилотный запуск web-сервиса «Умный помощник ЖКХ» на 30 МКД

Тираж web-сервиса «Умный помощник ЖКХ» на всех МКД

08.2020



05.2021

Запуск мобильного приложения «Умный помощник ЖКХ»



Источники данных

- Реестр МКД
- Реестр лицензий
- Договоры управления МКД
- Отчеты по управлению МКД
- Проверки и предписания ГЖИ



ГИС ЖКХ



Сервисы ФНС
России

- ФИАС
- ЕГРЮЛ/ЕГРИП
- Доходы и расходы
- Среднесписочная численность
- Реестр МСП



«Умный
помощник ЖКХ»



Платформа
«Цифровое ЖКХ»



АИС «Реформа
ЖКХ»

- Данные по капитальному ремонту

Региональные
системы по
тарифам

- Экономически обоснованные и льготные тарифные решения

Иные
региональные
системы

ПОДКЛЮЧЕНИЕ УЧАСТНИКОВ

ОРГАНЫ ВЛАСТИ



Приобретение платформы «Цифровое ЖКХ»



Мониторинг обращений жителей и качества их решения

ЖИТЕЛЬ МКД



Установка приложения «Умный помощник ЖКХ»



Авторизация по номеру телефона



Определение УО, к которой относится МКД по геолокации или адресу

УПРАВЛЯЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ



При первом обращении в адрес УО сотрудник УО переходит по ссылке, указанной в письме, и создает учетную запись



Доступ в личный кабинет с обращениями в адрес УО, поступившими через сайт или приложение «Умный помощник ЖКХ»



Мобильное приложение предоставляется бесплатно в пакете «Цифровое ЖКХ» или 3,5 млн. руб. в год

Приложение предоставляется в пользование по модели SaaS, что исключает дополнительные расходы на модернизацию и сопровождение

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ СЕРВИСА



ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ МКД

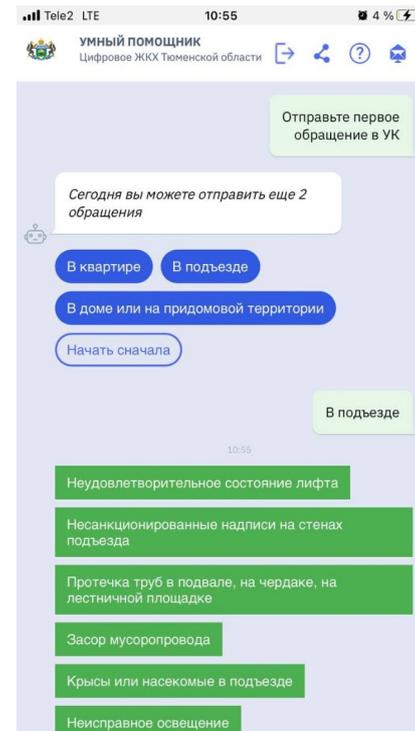
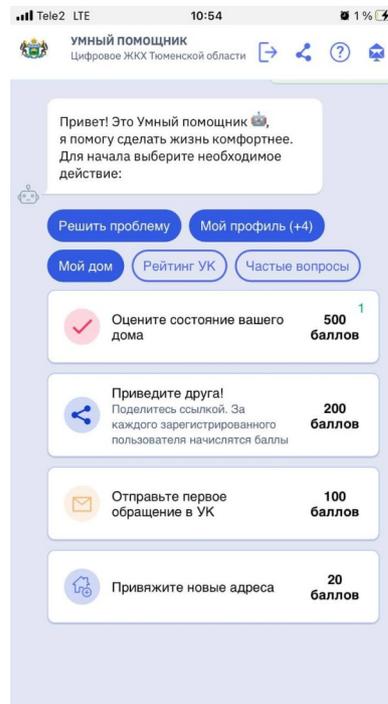
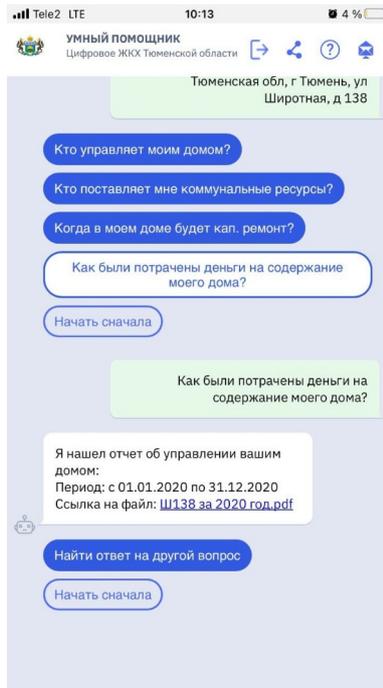
- ✓ Оперативное сообщение о проблеме
- ✓ Гарантированная доставка и получение ответа на обращение
- ✓ Оценка результата решения проблемы и влияние на рейтинг УО
- ✓ Оценка состояния дома, функция «народный инспектор»
- ✓ Получение необходимой информации о сфере ЖКХ, деятельности УК и МКД с применением чат-бота



- ✓ **За активные действия в приложении получить бонусные баллы**



Баллы можно потратить на получение скидок у зарегистрированных партнёров (на бытовые услуги; в организациях общественного питания)



ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ СЕРВИСА



ДЛЯ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

- ✓ Единый канал получения обращений граждан
- ✓ Учет всех обращений граждан в едином ресурсе
- ✓ Гарантированное получение обращения и доставка ответа на него
- ✓ Оперативное выявление проблем



- ✓ Влиять на позицию в рейтинге
- ✓ Повысить лояльность жителей и расширять территорию деятельности



Публичный онлайн-рейтинг управляющих организаций

- 1) Число домов в управлении
- 2) Общая площадь домов в управлении
- 3) Средний срок управления
- 4) Число проведенных проверок
- 5) Число выданных предписаний
- 6) Нераскрытых отчетов по управлению МКД
- 7) Число случаев привлечения к административной ответственности
- 8) Число неисполненных предписаний
- 9) Число жителей, оценивших обращение через Умного помощника ЖКХ
- 10) Положительных оценок жителей
- 11) Отрицательных оценок жителей
- 12) Суммарная оценка жителей
- 13) Оценка за клиентское взаимодействие

№	Наименование	ИНН	Число домов в управлении	Общая площадь домов в управлении	Средний срок управления	Число проведенных проверок за год	Число выданных предписаний за год	Раскрытие отчетов по управлению МКД	Количество случаев привлечения к административной ответственности	Количество положительных предписаний	Количество отрицательных предписаний	Итого
1	ООО "КМ "РУСЬ"	7203218090	6/7	9/9	5/5	5/5	5/10	5/5	9/9	0	3/15	45/65
2	ООО "КМ "ОБЕРИОН"	7203253793	4/7	5/9	5/5	5/5	10/10	5/5	9/9	0	0/15	43/65
3	ООО "КМ ПО СКАР"	7203469888	7/7	9/9	5/5	5/5	3/10	5/5	9/9	0	0/15	43/65
4	ООО "КМ "ДОТ"	7203447693	3/7	8/9	2/5	5/5	10/10	5/5	9/9	0	0/15	42/65
5	ООО "ПРЕДПРИЯТИЕ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ ЖКО"	7215010065	4/7	2/9	5/5	5/5	10/10	5/5	9/9	0	0/15	40/65
6	ООО УК "ЕДИНСТВО"	7202347697	3/7	5/9	4/5	5/5	5/10	5/5	9/9	0	4/15	40/65
7	ООО "ДЕМОУПРАВЛЕНИЕ +"	7207011210	7/7	5/9	5/5	5/5	3/10	5/5	9/9	0	0/15	39/65
8	ООО "КМ "МОЯ СТРАНА"	7204374837	3/7	8/9	2/5	5/5	7/10	5/5	9/9	0	0/15	39/65

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ СЕРВИСА



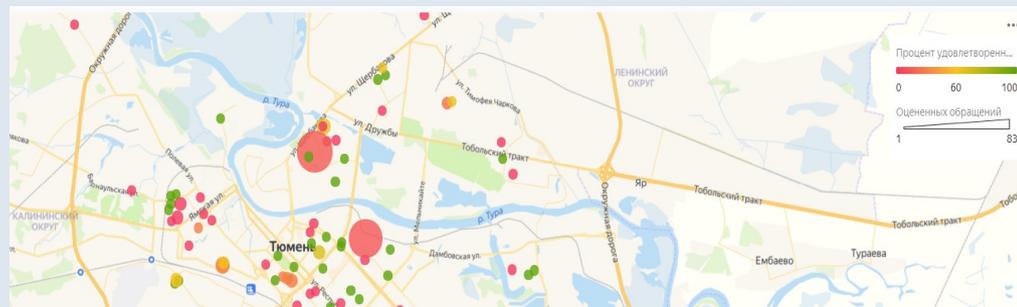
ДЛЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ

- ✓ Контроль деятельности УО по работе с обращениями граждан
- ✓ Предоставление инструментов для онлайн мониторинга и анализа деятельности УО и МКД

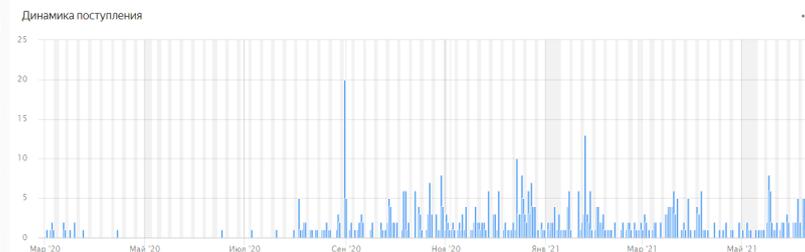


Проактивный мониторинг коммунальных проблем и качества жилищно-коммунальных услуг

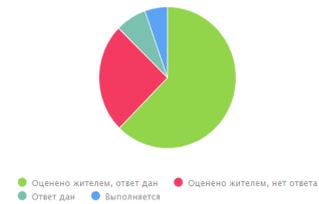
- ✓ Повышение качества жилищно-коммунальных услуг и деятельности УО



Обращения жителей в УК и ТСЖ через Умный помощник



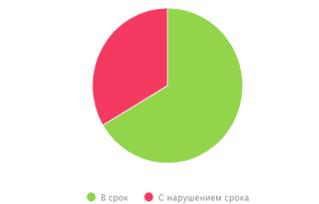
Статусы выполнения



Просроченные обращения в разрезе УО



Соблюдение сроков



РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ



Более **2 600** зарегистрированных жителей



Заведены личные кабинеты для **2** органов власти
(Департамента ЖКХ и Госжилинспекции Тюменской области)



Более **70** управляющих организации подключились
(30% от общего количества)



Направлено более **680** обращений в УО жителями МКД
(66% обращений рассмотрены в срок)



Более **10 800** жителей получили ответы на свои вопросы



Более **300** решенных проблем без привлечения органов власти



Более **600** оценок о качестве работы управляющих организации

Видеоролик



ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ



Снижение нагрузки на органы власти за счет прямого взаимодействия УО и жителей в электронном формате

Снижение издержек на реализацию функций госжилнадзора за счет развития института «народных инспекторов»

Снижение затрат для УО и жителей, так как приложение и личный кабинет УО предоставляется на безвозмездной основе

СОЦИАЛЬНЫЙ ЭФФЕКТ



Снижение социальной напряженности среди граждан за счет создания инструмента обратной связи и вовлечения в процессы контроля и управления многоквартирным домом

Проактивный мониторинг удовлетворенности потребителей ЖКУ

ИННОВАЦИОННОСТЬ



«Умный помощник ЖКХ» - первый в России цифровой социальный сервис в сфере ЖКХ, построенный по принципу прямой, но при этом контролируемой коммуникации между поставщиками и потребителями ЖКУ с использованием техник игрофикации и системой бонусов