

Коммунальное хозяйство

IT-диспетчерская для вашего дома

Влад ШАБУРОВ

В ее памяти уже более 24 тысяч заявок, выполненных за полтора года. А еще – адреса квартир во всех домах, которые обслуживает одна из крупнейших управляющих компаний города, и, соответственно, телефоны владельцев этих квартир. Сама она «живет» на сервере, постоянно обновляется и совершенствуется, потихоньку дополняется новыми модулями, появление которых подсказывает сама жизнь.

– Вы скажете: ей уже полтора года, а рассказываем мы о ней только сейчас? – опережает мой вопрос директор управляющей компании «Гарант» Марат Нурмухаметов. – Просто до сих пор она работала в тестовом режиме, обкатывалась, совершенствовалась и дорабатывалась. И теперь мы можем сказать: программа состоялась, полностью функциональна и отвечает всем нашим потребностям.

Марат Эдуардович рассказывает, что назвали ее просто – «Диспетчерская ООО «Гарант». И этим сказано главное – она была создана для регистрации всех заявок, отслеживания их выполнения и контроля работы с обращениями граждан.

– Раньше, когда все регистрировалось на бумажных носителях, заявки оставались в толстых журналах, все время уходило далеко вниз. И в результате не всегда можно было отследить и проконтролировать исполнение каждой конкретной – в тех случаях, когда их, в силу сезонных причин, просто невозможно выполнить оперативно и быстро, – отмечает директор управляющей компании. – Поясню: какая-то проблема может обнаружиться зимой, но технически решить ее получится только летом. А за это время в журналах высказываний не допустит.

И чтобы ничего не потерялось, коммунальщики пригласили на работу программиста Андрея Молвинских и попросили его написать программу.

– Скажете, мы решили изобрести велосипед? В том-то и дело – я изучал другие программы, подумывал купить лицензию, но все они оказались «заточены» под мегаполисы и требовали избыточной, ненужной диспетчеру информации – например, о том, кирпичный дом или блочный, какова



Вся история заявки – в одной записи вместе с фотоотчетом о выполненной работе

площадь квартир и т. п. Мы определили с программистом все важные функции. Буквально так, я сказал Андрею Владимировичу: хочу видеть вот это, это и это, – рассказывает Марат Эдуардович.

– Что именно?

– Представим себе – позвонил человек. Первое, что мы увидим, будет номер его телефона, его адрес и список заявок, которые этот человек ранее уже подавал, – они сразу же автоматически высвечиваются в программе. Если человек задал вопрос по заявке, которую он подал три дня назад, диспетчер, независимо от того, дежурил ли он тогда или на дежурстве был его коллега, с уверенностью сразу же сможет сказать: по вашей заявке делается то-то и то-то.

При этом ведется аудиозапись разговоров. То есть если клиент пожалуется: диспетчер мне нагрубил, коммунальщики смогут воспроизвести запись разговора, вместе с ним ее прослушать и сделать вывод: либо накажут диспетчера, либо – исчерпают инцидент констатацией: диспетчер некорректных высказываний не допустил.

Так они максимально уходят от фактора субъективности.

– У кого есть доступ к этой системе?

– У диспетчера, у меня, у главного инженера и у ряда служб предприятия.

Предположим, поступил звонок и сформирована заявка. Диспетчер определяет подразделение, к которому эта заявка относится, – она всегда будет сформирована конкретно для той службы, которая должна будет ее обрабатывать. Эта служба, приходя на работу с утра,

обязана открыть программу, и в этот момент сформированная заявка сменит статус на «принятая».

Например, участок домохозяйства видит только свои заявки, но не видит заявок сантехников или других служб. Он должен ее отработать и закрыть. Впрочем, он может передать эту заявку другой службе, если сочтет, что ее должны отработать другие – такие ситуации тоже бывают, либо, выполнив свою часть сложной заявки, передать оставшуюся часть работы другой службе.

При этом каждая заявка закрывается нарядом-заданием, которая формируется и распечатывается одновременно с заполнением формы заявки. А недавно я предложил еще и делать снимки выполнения работ. Мы приобрели служебные телефоны, оплатили служебную связь и поручили мастерам фотографировать процесс и результат устранения тех же аварий, отправляя снимки диспетчеру по мессенджеру.

Наряд-задание сканируется и прикрепляется к заявке в момент ее закрытия. Причем это техническое решение – закрыть заявку без наряда-задания невозможно.

– Программа живет только в версии для компьютера?

– Я попросил написать еще и мобильную версию. Она появилась относительно недавно и установлена только на моем телефоне и телефоне главного инженера. Я ведь не все время сижу в своем кабинете, бываю на совещаниях, в разъездах. И теперь, если возникают какие-то вопросы, то я всегда владею всей оперативной информацией. В мобильной версии тоже есть воз-

можность увидеть акты по закрытию заявок и прослушивать аудиозаписи разговоров с диспетчером.

– Доступ в систему жильцам вы предоставлять не намерены?

– Нет, мы же в первую очередь делали программу для своих внутренних потребностей, для оптимизации производственных процессов.

Из общего массива заявок я могу найти заявку по любым критериям: по адресу, по номеру заявки, по номеру телефона. Могу поднять, разобраться и наказать виновных, если они что-то не выполнили.

Когда я вижу большое количество заявок, – знаете, в момент запуска тепла случается и по триста заявок в день, но вижу динамику снижения их количества или не вижу, то уже могу анализировать: хорошо идут дела или плохо.

– Но умеренное количество заявок – это накопительный результат определенной работы. А вообще, «заявочную» историю какого-то конкретного дома можно проследить, чтобы что-то диагностировать и определить слабые места?

– Мы можем задать дом. И, например, увидев, что очень часто канализация в подвале рвется, подумать над тем, как решить проблему и предусмотреть определенные меры в будущем. И вот такие решения принимаются. По этому принципу мы уже запланировали замену стояков ГВС в некоторых домах.

Я здесь, сидя в кабинете, могу проконтролировать все, что диспетчер делает, и каждую заявку в онлайн-режиме. И это уже радует.

Фото автора

Господдержка

НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИ

Метры для счастья

Алёна МОИСЕЕВА

Урайчанка Анна Султанова мечтает о том, чтобы у ее сыновей были отдельные комнаты. Теперь до воплощения заветного желания буквально рукой подать. Женщина получила свидетельство на улучшение жилищных условий. Такая возможность у многодетной мамы появилась благодаря реализации федеральной, окружной и муниципальной жилищных программ.

Государственная субсидия на улучшение жилищных условий выделяется благодаря софинансированию сразу из трех бюджетов. Средства можно направить на приобретение жилья, на строительство индивидуального дома или на погашение ипотечного кредита. Пока Анна с детьми живет у родственников, но совсем скоро начнет подыскивать собственную квартиру.

– Сертификат уже у меня на руках, – рассказывает урайчанка. – На его реализацию у меня есть полгода. Хочу еще добавить к этой сумме материнский капитал и окружную субсидию за рождение третьего ребенка. Мне хватит на покупку трехкомнатной квартиры в блочном доме. Старший сын уже учится в третьем классе. Крулый отличник. Ему нужно свое пространство. Двое младших поселятся в одной, но просторной комнате.

По словам мамы, мальчишки с нетерпением ждут переезда.

– Я встала в очередь по программе «Молодая семья» в 2021 году, – рассказывает Анна. – Она рассчитана на граждан в возрасте до 35 лет, а поскольку в мае мне исполнится 36, очень боялась не успеть. Каково же было мое счастье, когда узнала о выплате субсидии. Моей благодарности просто нет предела!

Анна признается, что никаких трудностей в оформлении документов у нее не возникало.

– Специалисты администрации мне все очень вежливо и доходливо объяснили. Отнеслись доброжелательно и внимательно, – делится Анна. – Хочу сказать людям, которые находятся в похожей ситуации, чтобы они были активнее. Вся информация доступна и открыта. Нужно только захотеть.

Глава города Тимур Закирзянов искренне порадовался за многодетную семью.

– Здорово, что семья сможет реализовать давние планы и мечты, а у мальчишек теперь будут личные комнаты и больше пространства для игр, – поделился Тимур Раисович. – Стоит отметить, что до конца года социальную выплату на улучшение жилищных условий получат 11 урайских семей, в том числе шесть многодетных.

Фото Регины Куликовой



Мечта Анны Султановой скоро исполнится