



Рекомендации



Правовая база



Шаблоны



Справочники



Сервисы

www.vip.1umd.ru

Как работать с обращениями, чтобы снизить их количество и улучшить отношения с жителями

Спикеры:

*Лежнина Анна,
главный редактор справочной системы «Управление МКД»;*

*Фомин Сергей,
Руководитель отдела бизнес-решений, компания JustAI*



План вебинара:

1. Категории писем и обращений, которые поступают в УО и ТСЖ.
2. Граница между диспетчерским обслуживанием и общением с жителями.
3. Сроки ответа на обращения. Как их определять и стоит ли соблюдать.
Административные санкции.
4. Инструменты, как коммуницировать с жителями. Как снизить нагрузку на сотрудников, при этом увеличить объем полезной коммуникации.
Автоматизация.
5. Общение с соцсетях. Польза и риски для УО, ТСЖ.



Категории обращений, которые поступают в УО, ТСЖ

Категория обращения	Срок ответа
об информации, которая уже раскрыта в публичных источниках	сутки
о коммунальных услугах; запросили копии актов оказания ЖКУ	три рабочих дня
об услугах и работах по содержанию общего имущества	сразу или пять календарных дней
запрос реестра собственников	пять календарных дней
запросы, не связанные с предоставлением ЖКУ и раскрытием информации	10 рабочих дней
о выплате штрафа за нарушение предоставления коммунальных услуг	30 календарных дней
на любые запросы посторонних лиц	30 календарных дней

Запросили информацию, которую уже раскрыли в публичных источниках

Вы вправе не предоставлять подробную информацию, если:

- уже раскрыли ее;
- информация актуальна на момент, когда рассматриваете запрос.

Инфостенд или
вывеска в офисе УО

Доски объявлений в
МКД

ГИС ЖКХ

Как ответить: сообщите жителю место размещения. Если это сайт, то вставьте ссылку и укажите путь или раздел, где можно найти сведения.

Информация о КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГАХ

Качество коммунальных
услуг

Помесячные объемы
потребленных
коммунальных ресурсов

Показания ОДПУ

Жалуются на качество КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Знаете причину
нарушения качества КУ



Ответ дайте сразу

Не знаете причину
нарушения качества
КУ



Назначьте проверку



Ответ дайте в течение **5 дней**, как оформите акт
проверки, либо получите результаты экспертизы

В ответе укажите результаты проверки качества КУ и решение по жалобе: удовлетворили или отказали в перерасчете.

При отказе укажите причину (подп. «к» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. постановлением Правительства от 06.05.2011 № 354, далее – Правила № 354).

Запросили ежемесячные объемы потребления коммунальных услуг

Предоставьте письменную информацию за периоды, которые запрашивает потребитель
(абз. 3 п. 34 Правил № 416)

Ежемесячные объемы
потребленных
коммунальных ресурсов
по показаниям ОДПУ (при
их наличии)

Суммарный объем
соответствующих
коммунальных услуг,
потребленных в жилых
и нежилых помещениях
в МКД

Объемы коммунальных
услуг, рассчитанные
с применением
нормативов потребления
коммунальных услуг

Объемы коммунальных
ресурсов, потребляемые
в целях содержания общего
имущества в МКД

Запросили показания ОДПУ

Информацию предоставляйте за период не более трех лет со дня снятия показаний (абз. 4 п. 34 Правил № 416).

Запросили копии актов

В течение трех дней вы должны предоставить копии трех видов актов, которые могут запросить потребители:

Акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения

Акт
о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в МКД

г. _____ 20__ г.
Время: ____ ч ____ мин

наименование исполнителя коммунальных услуг в МКД (управляющая организация, ТСЖ, ЖСК, ЖСД) в лице _____

(Ф.И.О. представителя исполнителя коммунальных услуг (далее - Исполнитель), в присутствии (судья, если присутствуют свидетели):
1) _____ (ИМЖ) (фамилия, имя, отчество и дата рождения)
(подпись, печать, М.П. или инициалы)

присовладелец, владелец № _____ в многоквартирном доме, расположенном по адресу: _____ (далее - потребитель), действующий на основании _____ (далее - потребитель)

Акт составлен в _____ экземплярах по числу сторон.
Акт составлен в _____ экземплярах по числу сторон, в том числе _____ экз. для потребителя и _____ экз. для _____.

Акт о нарушении качества или продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ по содержанию общего имущества в МКД

Акт
о факте предоставления коммунальных услуг, не отвечающих по качеству и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

г. _____ 20__ г.
Время: ____ ч ____ мин

наименование исполнителя коммунальных услуг в МКД (управляющая организация, ТСЖ, ЖСК, ЖСД) в лице _____

(Ф.И.О. представителя исполнителя коммунальных услуг (далее - Исполнитель), в присутствии (судья, если присутствуют свидетели):
1) _____ (ИМЖ) (фамилия, имя, отчество и дата рождения)
(подпись, печать, М.П. или инициалы)

присовладелец, владелец № _____ в многоквартирном доме, расположенном по адресу: _____ (далее - потребитель), действующий на основании _____ (далее - потребитель)

Акт составлен в _____ экземплярах по числу сторон.
Акт составлен в _____ экземплярах по числу сторон, в том числе _____ экз. для потребителя и _____ экз. для _____.

Акт проверки качества коммунальных услуг или с перерывами, превышающими установленную продолжительность

Акт
о предоставлении коммунальных услуг, не отвечающих по качеству и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

г. _____ 20__ г.
Время: ____ ч ____ мин

наименование исполнителя коммунальных услуг в МКД (управляющая организация, ТСЖ, ЖСК, ЖСД) в лице _____

(Ф.И.О. представителя исполнителя коммунальных услуг (далее - Исполнитель), в присутствии (судья, если присутствуют свидетели):
1) _____ (ИМЖ) (фамилия, имя, отчество и дата рождения)
(подпись, печать, М.П. или инициалы)

присовладелец, владелец № _____ в многоквартирном доме, расположенном по адресу: _____ (далее - потребитель), действующий на основании _____ (далее - потребитель)

Акт составлен в _____ экземплярах по числу сторон.
Акт составлен в _____ экземплярах по числу сторон, в том числе _____ экз. для потребителя и _____ экз. для _____.

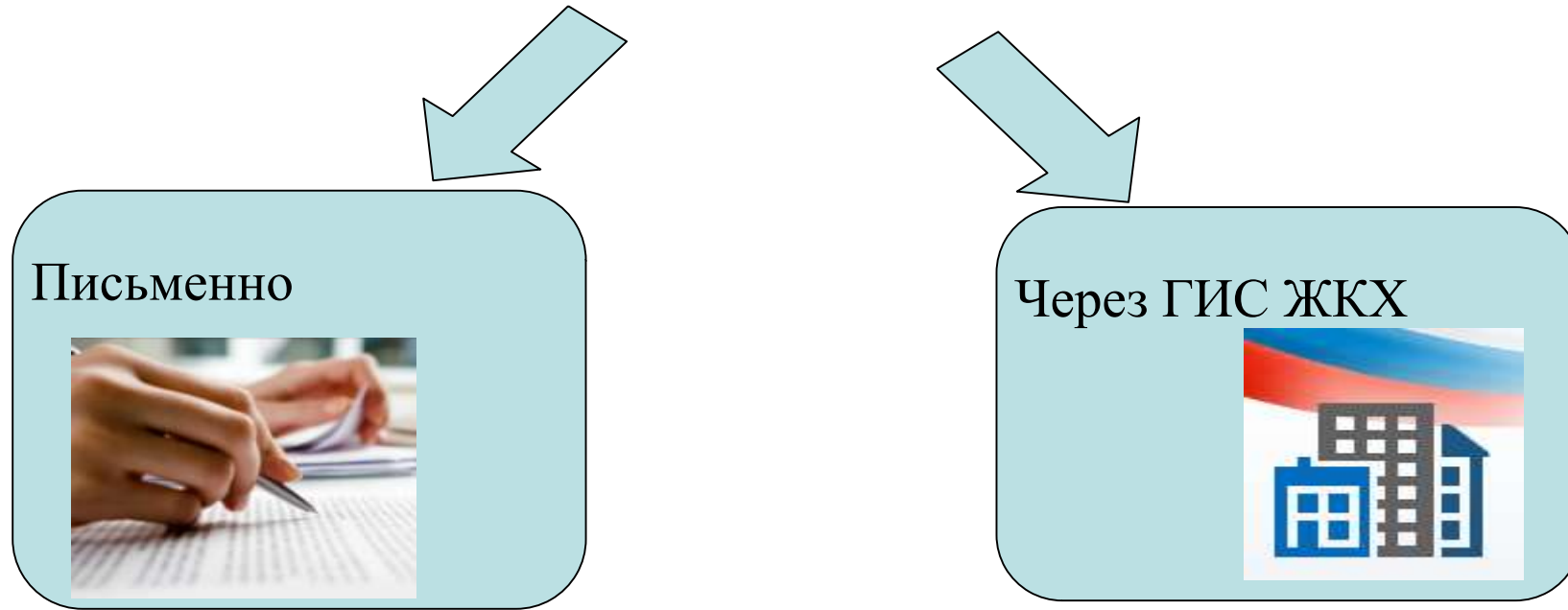
Запросили информацию об услугах и работах по содержанию МКД

- **В ответе сообщите:** результаты проверки качества услуг по содержанию МКД, будете ли делать перерасчет платы за эту услугу.
- **Стандартный срок ответа** – пять рабочих дней с даты обращения. Договором можно уменьшить срок ответа, но не увеличить.




Такое требование установлено подпунктом «а» пункта 40 Правил содержания общего имущества, утвержденных постановлением Правительства от 13.08.2006 № 491.

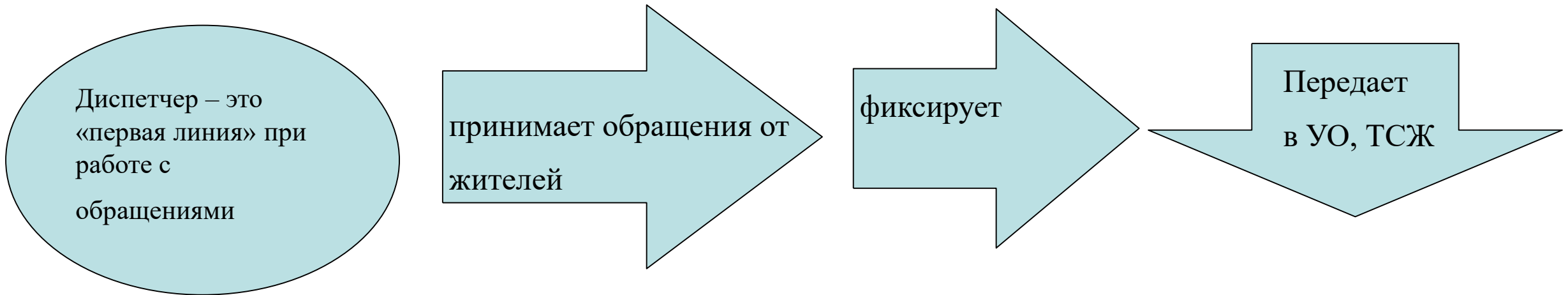
Запросили реестр собственников



Пять дней, чтобы передать его собственнику
(ч. 3.1 ст. 45 ЖК).

 Чтобы предоставить реестр не требуется согласие собственников на обработку персональных данных

Граница между диспетчерским обслуживанием и
общением с жителями



С запросом работает сотрудник УО, ТСЖ:
выезжают на осмотр или проверку, составляют акт, предоставляют копии документов, дают письменный ответ.

Для УО штраф зависит от квалификации нарушения



Если нарушили ответ на запрос, требования к которому регулирует раздел VII и п. 34 раздела VIII Правил № 416, то это нарушение требований по управлению МКД (ч. 1 ст. 7.23.3 КоАП):

- должностному лицу - штраф в размере от 50 тыс. до 100 тыс. руб. или дисквалификация на срок до трех лет;
- юридическому лицу - штраф от 150 тыс. до 250 тыс. руб.;



Нарушение требований к ответам по остальным запросам во исполнение договора управления могут квалифицировать как нарушение лицензионных требований (ч. 2 ст. 14.1.3 КоАП):

- должностному лицу — штраф от 50 000 до 100 000 руб. или дисквалификация на срок до трех лет;
- юридическому лицу — штраф от 250 000 до 300 000 руб.

Позиция Президиума Верховного суда РФ от 5 июня 2019 г.

Административные санкции

Для ТСЖ:

Прямого штрафа за нарушение порядка рассмотрения обращения жителей в отношении ТСЖ нет.

Инспектор ГЖИ может выписать предписание и если его не выполнить оштрафуют (ч. 1 ст. 19.5 КоАП):

- председателя ТСЖ – от 1000 до 2000 руб.;
- ТСЖ – от 10 000 до 20 000 руб.

Когда грозит административное наказание УО, ТСЖ:

- Ответили позже установленного срока
- Оставили запрос или обращение без ответа
- В ответе предоставили недостоверные сведения

Штраф при нарушении сроков ответа потребителю по ст. 5.59 КоАП не назначается. Постановления Верховного суда РФ:

- № 88-АД19-1 от 14 февраля 2019 года;
- № 48-АД19-2 от 15 февраля 2019 года.



Постановление Правительства РФ № 416 жестко регламентирует сроки и процесс коммуникации с жителями

- Круглосуточно принимать обращения и заявки от жителей
- Иметь возможность записи голосовых сообщений и прием электронных сообщений
- перезвонить, если не было возможности ответить ранее, в течении 10 минут
- Обеспечить прием звонка в промежуток не более 5 минут
- Предоставлять конкретные сроки по выполнению заявок в течении 30 минут после поступления обращения

Тренд на автоматизацию и переход на интеллектуальные системы учета

Объемы рынка ЖКУ в России



«Анализа рынка жилищно-коммунальных услуг в России», (трлн. руб.)

+5,3% в год

В 2022-2024 гг рынок будет расти в среднем на 5,3% ежегодно благодаря увеличению тарифов

+13,6%

В 2016-2020 численность жилых помещений, обслуживаемых ЖКУ, увеличилась с 50,1 млн до 56,9 млн.

Проблемы сферы



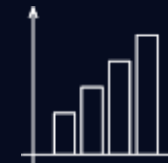
Узкое горлышко

80% жителей используют телефон для коммуникации с организациями в сфере ЖКХ



Пиковые нагрузки

В отчетные периоды и во время аварий происходят пиковые нагрузки на телефонию



Рост затрат

Обслуживание телефонии, ФОТ, стоимость аренды офиса — постоянно дорожают

Решение

Автоматизация частых коммуникаций с жильцами

Виртуальный оператор для ЖКХ

Разработан специально для:

- единых расчетных центров и КЦ, работающих в сфере ЖКХ;
- управляющих компаний и ТСЖ,
- производителей ПО аварийно-диспетчерских служб.

Инструменты:



x2

сократит расходы на коммуникации в 2 раза

100%

обработка пиковых нагрузок

24/7

быстро проинформирует всю базу жильцов

100%

разгрузка операторов от рутины





Сценарии готовые к запуску

- ▶ Сбор показаний ИПУ
- ▶ Информационные обзвоны жильцов
- ▶ Уведомление о задолженности за КУ
- ▶ Сбор NPS и обратной связи после оказания услуг
- ▶ Предупреждение о визите специалиста
- ▶ Прием обращений, коммуникации с исполнителями и т.д.

Сдача показаний счетчиков



Пример звонка

По оценке колл-центров ЖКХ:
сдача показаний счетчиков один из
самых частых поводов для звонка

20%

звонков в КЦ

сдача показаний счетчиков

+90%

звонков в КЦ

сдача показаний счетчиков
в отчетные периоды

Что умеет бот-оператор

- Прием показаний для нескольких ЛЦ (лицевых счетов)
- Авторизация по номеру ЛС, телефону или адресу
- Возможность сдавать показания по нескольким приборам учета
- Возможность сдавать показания для разных ресурсов (вода, газ, ЭЭ и т.д.)
- Первичный контроль корректности показаний
- Напоминания о поверках ИПУ (индивидуальных приборов учета)
- Интеграция с учетной системой
- Аналитика эффективности - % звонков, которые завершились успешной сдачей показаний

Уведомление о задолженности КУ



Пример звонка

Большинство жильцов не злостные неплательщики, а всего лишь забывают или откладывают оплату

+20%

число неплатильщиков за 2021 выросло на 20%

3,2 млн

граждан не рассчитались по долгам за ЖКУ в 2021

Что умеет бот-оператор

- Уведомление должников с указанием суммы
- Получение обещания и даты для контроля оплаты
- Повторный звонок с напоминанием про оплату
- Отправка СМС со ссылками на оплату
- Проработанный и качественный сценарий, не требующий разработки
- Обработка ситуаций – продажи, смены собственника, отказов, ошибочных звонков и т.д.
- Автоматический старт звонков из ПО и возврат данных для обработки

Сбор NPS и обратной связи



Пример звонка

Что умеет бот-оператор

- Уведомление должников с указанием суммы
- Получение подтверждения или отказа закрыть заявку
- Получение оценки по шкале
- Получение комментария об исполнении заявки
- Автоматический старт звонков из ПО и возврат данных для обработки
- Готовый качественный сценарий, не требующий разработки

Виртуальный оператор узнает, как прошел визит сотрудника УК, и все ли устраивает жильца.



В понедельник к вам приходил наш сантехник. Подскажите, удалось ли решить проблему?

Да, быстро все починил, и даже принес с собой свои бахилы, чтобы не разуваться и не наследить.



Что вы получите

Преимущества решений Just AI

- Несколько голосов (синтез или дикторы)
- Умное перебивание
- Готовые скрипты звонков
- Готовая аналитика звонков с наглядными отчетами
- Варианты внедрения в облако и on-premise
- NLU для понимания естественного языка
- Распознавание и синтез речи (ASR / TTS)

Виртуальный оператор помогает экономить на обзвонах и приемах звонков

x2
ЭКОНОМИЯ

Автоматизация позволит сократить стоимость коммуникаций с жильцами примерно в 2 раза!

- Соответствие требованиям постановления №313
- Быстрое информирование всей базы жильцов
- Разгрузка операторов и диспетчеров от однотипных звонков
- 100% обработка пиковых нагрузок

Бот VS Колл-центр

Бот

24\7

Всегда вежлив

Не выгорает

Масштабируем

Готов к пиковым нагрузкам

Начнет работать через неделю

Оператор

Работает в смену 8 часов в день

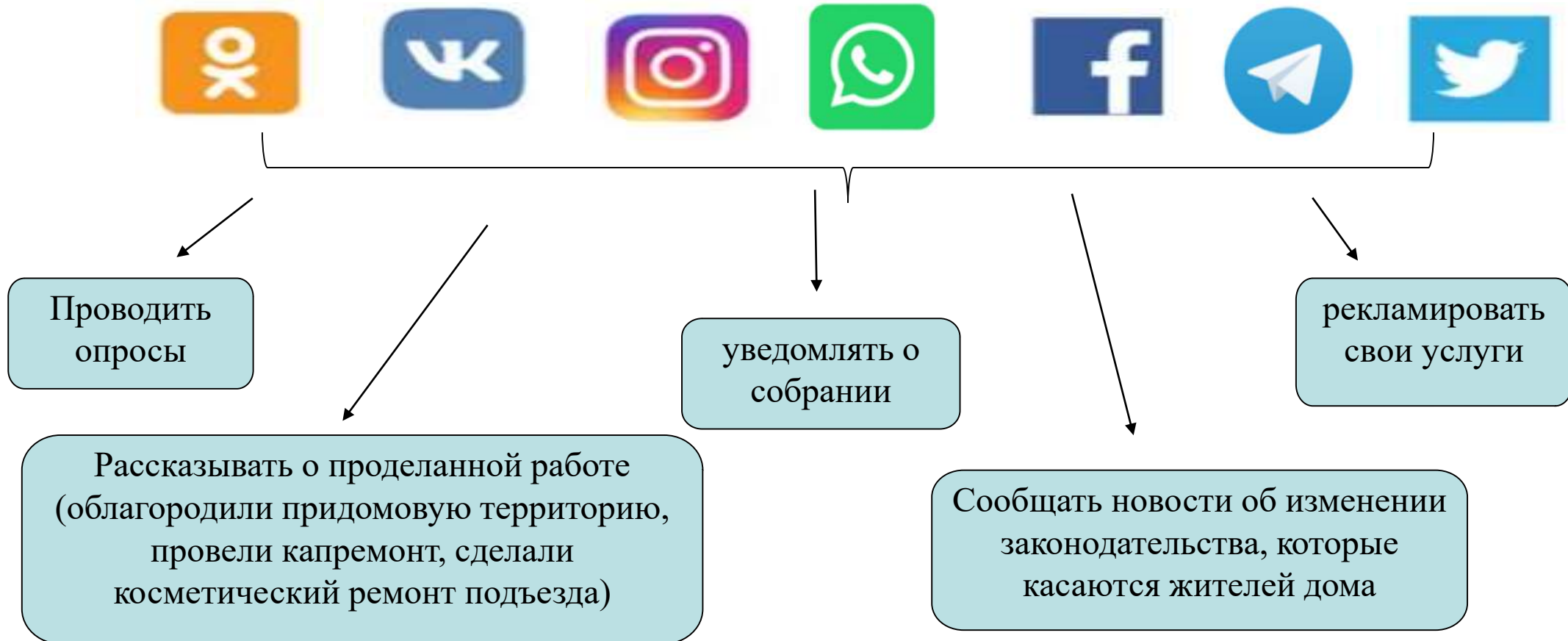
Уходит на больничные и в отпуск

Может уволиться

Может нахамить

Должен обучаться

Общение в соцсетях. Польза и риски для УО



Общение в соцсетях. Польза и риски для УО

Польза	Риски
Можно сформировать положительную репутацию	<u>Можно получить негативный публичный отзыв</u>
Удобно для жителей, которые пользуются соцсетями: не нужно искать информацию в доп. местах, всё наглядно	<u>Нужно определить сотрудника, который будет вести аккаунт</u>
Тесный и оперативный контакт с жителями	<u>Не подходит для приема обращений:</u> <ul style="list-style-type: none">- <u>нельзя регистрировать обращения;</u>- <u>не отследить, давали ли ответ;</u>- <u>не проверить качество, тк историю трудно поднять;</u>- <u>трудоемкий, а в некоторых случаях невозможный процесс, чтобы поднять историю, аналитику.</u>