

Студ. А.И. Делюкина
Науч. рук. доц. С.А. Шавров
(кафедра организации производства и экономики недвижимости, БГТУ)

РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ РАЗРЕШЕНИЯ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Районные жилищные коммунальные хозяйства, суды и страховые организации должны защищать права и интересы жителей как потребителей государственных услуг согласно законодательству. Кроме того, к руководителям жилищных коммунальных хозяйств районов и ЖЭУ можно либо обратиться по телефону, либо прийти лично в приемные дни и часы [1]. Разногласия, порождаемые гражданско-правовыми отношениями в части принадлежности имущества, называются имущественными спорами. Имущественные споры носят довольно разнообразный характер, но практически всегда в их основе лежит право на ту или иную собственность, или возмещение ущерба.

При возникновении жизненной ситуации, повлекшей ущерб имуществу, пострадавшее лицо желает, чтобы она разрешилась как можно быстрее и с меньшими потерями. При этом в подавляющем большинстве вся документация бизнес-процесса ведется бумажном виде, что значительно затормаживает работу всех организаций, вовлеченных в данный бизнес-процесс, заполняются как основные, по типу актов обследования, дефектных актов, смет на ремонтно-строительные работы, так и дополнительные документы, такие как бумажные уведомления во все задействованные организации [2]. Всё это увеличивает длительность жизненного цикла бизнес-процесса разрешения жизненной ситуации. Более того, население сталкивается с такими жизненными ситуациями редко и, как правило, не имеет представления о регламентах их разрешения.

Авторами предлагается перевод бизнес-процессов разрешения имущественных споров в онлайн режим на специализированной Национальной ИТ-платформе. Длительность бизнес-процессов сократится за счет ускорения информационного потока внутри пула задействованных организаций. При переводе практики разрешения споров на цифровую платформу, гражданину (или юридическому лицу) не придется обращаться во все организации и собирать большое количество документов, подавать множество заявлений. Всё, что будет требоваться от пользователя платформой – это просто подтвердить со-

гласие на оказание услуги, подписав уже заполненное по шаблону заявление. Жизненные ситуации планируется разрешать не столько с помощью суда, сколько переговорами с участием медиаторов, посредников, арбитража, страховых компаний, ЖКХ. Платформа при этом должна работать в проактивном режиме, то есть не спрашивать, а предлагать необходимые решения и действия участников спора [3].

Трансформация процессов имущественных споров на цифровую платформу основывается на создании в ее составе базы знаний. На этапе создания базы знаний бизнес-аналитик, прежде всего, должен осуществить следующие действия: 1) специфицировать состав жизненных ситуаций, разрешаемых на платформе; 2) разработать соответствующие модели бизнес-процессов 3) предложить сценарии совместного исполнения бизнес-процессов пользователями и акторами (посредниками), 4) предложить сценарии обучения пользователей законодательству Республики Беларусь, на основании которого выполняются те или иные действия конкретного бизнес-процесса. Стартовать бизнес-процессы должны с события регистрации возникновения жизненной ситуации.

Предполагается, что результатам предлагаемого проекта должна стать Единая Национальная платформа для всего населения Республики Беларусь, которая соблюдает правовые регламенты, минимизирует ошибки, человеческий фактор, коррупцию, автоматизирует сохранение истории и документов. Физическим или юридическим лицам более не придется самостоятельно искать необходимые данные или алгоритмы действий при различных жизненных ситуациях, допуская при этом множество ошибок.

ЛИТЕРАТУРА

1. Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. N 300 «Об обращении граждан и юридических лиц». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pravo.by/>. – Дата доступа: 10.03.2022.

2. Закон Республики Беларусь от 16.07.2008 № 405-3 (ред. от 18.12.2019) «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pravo.by/>. – Дата доступа: 10.03.2022.

3. «Проактивность в стратегиях бизнеса и государства в контексте задач модернизации экономики территорий» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.minfin.gov.by>. – Дата доступа: 15.03.2022.