

Студ. Д.Г. Гетманович  
Науч. рук. доц. С.А. Шавров  
(кафедра организации производства и экономики недвижимости, БГТУ)

## **ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ (НА ПРИМЕРЕ ООО «ДУБАЙ ПРОПЕРТИ МЕНЕДЖМЕНТ»)**

ООО «Дубай Проперти Менеджмент» – первая управляющая организация в Беларуси.

Специализация организации – комплексное обслуживание объектов недвижимости, которое включает:

- техническое обслуживание зданий и сооружений;
- санитарное содержание объекта и прилегающей территории;
- техническое обслуживание лифтов;
- техническое обслуживание запорно-переговорных устройств;
- расчетно-справочные центры [1].

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 271 от 15 мая 2021 года обозначен порядок деятельности управляющей организации, ее права и обязанности.

В широком понимании бизнес-процесс – это деятельность, в ходе которой из имеющихся ресурсов создается какой-либо продукт, имеющий ценность.

В сфере жилищно-коммунального хозяйства любой бизнес-процесс основан на создании комфортной атмосферы для жильцов дома и часто не подразумевает создание нового материального объекта – в первую очередь работа управляющей компании направлена на сохранение и улучшение существующих объектов. Построение бизнес-процессов, которое наиболее четко отражает работу с жильцами многоквартирного жилого дома невозможно без формирования слаженной работы между специалистами. Важно учесть не только срок приема заявки диспетчером, но и срок передачи информации о заявке мастеру, скорость решения проблемы, внутренний документооборот и конечный результат. По сути, работа каждого отдельного специалиста в управляющей компании является частью бизнес-процесса [2]. Деятельность управляющей компании рассматривается как совокупность взаимодействующих процессов. Управляющая компания управляет ходом и результатом процессов.

В процессе изучения деятельности управляющей компании составлен следующий перечень бизнес-процессов с их описанием:

1) проведение общего собрания участников совместного домовладения по вопросам управления общим имуществом, обеспечения содержания и ремонта общего имущества и иным вопросам;

- 2) организация вывоза строительного мусора;
- 3) заключение с участниками совместных домовладений договоров на управление общим имуществом совместного домовладения управляющей организацией;
- 4) выдача ключей от мест общего пользования (санитарного узла);
- 5) согласование установки электронного замка на тамбурную дверь с управляющей организацией (согласование закрытия тамбурной двери с управляющей организацией);
- 6) обработка (рассмотрение) электронных обращений граждан;
- 7) установка алюминиевых противоскользящих полосок;
- 8) установка дополнительных камер видеонаблюдения;
- 9) размещение рекламы на фасадах зданий;
- 10) согласование (разрешение) переустройства и/или перепланировки;
- 11) выставление на жильцов возмещения затрат управляющей организации;
- 12) прием и распределение заявок диспетчерской службой;
- 13) участие в работе комиссий по приемке в эксплуатацию зданий и сооружений, завершенных строительством, входящих в состав комплекса «Минск-Мир», в которых возникнет совместное домовладение.

Для каждого бизнес-процесса определены: последовательность и взаимосвязь действий и исполнителей, результат каждого действия, границы процесса, менеджеры и клиенты этапов, владелец процесса, ключевые показатели. Также проведен анализ инцидентов управляющей компании. Эффективность осуществляемых бизнес-процессов определяется удовлетворительным техническим состоянием управляемых объектов, стабильностью предоставления услуг населению и приемлемой стоимостью этих услуг.

## ЛИТЕРАТУРА

1. О компании DPM [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dpm.by/>. – Дата доступа: 23.04.2023.
2. Построение бизнес-процессов в управляющей компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://xn----itbeqggh1bza.xn--p1ai/article/postroenie-biznes-protcessov-v-upravlyaushei-kompanii/>. – Дата доступа: 25.04.2023.