

ЛИТЕРАТУРА

1. Жилищный кодекс Республики Беларусь: Кодекс Республики Беларусь, 28 августа 2012 г. № 42: принят Палатой представителей 31 мая 2012 года: одобрен Советом Республики 22 июня 2012 года.

УДК 332.87:004.9

Студ. К. М. Аноп

Науч. рук. зав. каф. Е. В. Рoccoxa

(кафедра организации производства и экономики недвижимости)

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЛУЖБЫ ЗАКАЗЧИКА (КУП «ЖКХ»)

С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ЖКУ НА ПРИМЕРЕ СЛУЖБЫ 115.БЕЛ

На современном этапе развития общества информационные технологии нашли широкое применение в практической жизни. Сфера управления недвижимостью не является исключением. Ярким примером может служить создание портала «Мой Горад» 115.бел. Благодаря данному порталу жителям городов Беларуси предоставляется возможность отправки запросов текущего характера, касающихся жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ) и городского хозяйства, с привязкой соответствующей проблемы к карте города. Данные запросы граждан направляются в соответствующие подразделения горисполкомов или городским службам для выполнения. Целью данной статьи является разработка процесса решения проблемы в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) путем обращения в службу 115.бел с использованием MS Visio.

Государственный заказчик (КУП «ЖКХ») – юридическое лицо, создаваемое по решению облисполкома или Минского горисполкома в целях организации работ по обеспечению потребителей основными и дополнительными ЖКУ на основании договоров, за исключением услуг горячего и холодного водоснабжения, водоотведения (канализации),

газо-, электро- и теплоснабжения, определения исполнителей по содержанию (эксплуатации) объектов внешнего благоустройства, расположенных в пределах административно-территориальных единиц, и для осуществления иных функций, определенных законодательством.

Инициация проблемы. Данный этап представлен на рисунке 1.



Рисунок 1 – Инициация проблемы

На данном этапе потребитель ЖКУ устанавливает факт неисправности домофона и вследствие этого решает обратиться в службу заказчика КУП «ЖКХ».

Обращение в КУП «ЖКХ». Данный этап представлен на рисунке 2.



Рисунок 2 – Обращение в КУП «ЖКХ»

После сформированного решения обратиться в КУП «ЖКХ» потребитель непосредственно его реализует через интернет-портал «Мой город» 115.бел или по короткому номеру телефона 115.

В случае выбора интернет-портала потребитель отправляет запрос, если необходимо, то прилагается фотография. После этого происходит модерация запроса, которая заключается в сверке запроса

с требованиями портала. В случае несоответствия требованиям портала происходит уведомление пользователя об отклонении запроса. В случае соответствия запроса требованиям портала происходит публикация запроса в личном кабинете пользователя, а затем в структурном подразделении Мингорисполкома и подведомственной организации. Далее заводится регистрационная карточка, которая передается в эксплуатирующую организацию (далее – ЖЭУ) единой диспетчерской службой.

Если же потребитель ЖКУ обращается в КУП «ЖКХ» по номеру 115, после звонка следует оформление заявки, после чего заводится регистрационная карточка, которая поступает в единую диспетчерскую службу и ею направляется в ЖЭУ.

Проведение комплекса работ и их контроль. Данный этап представлен на рисунке 3.

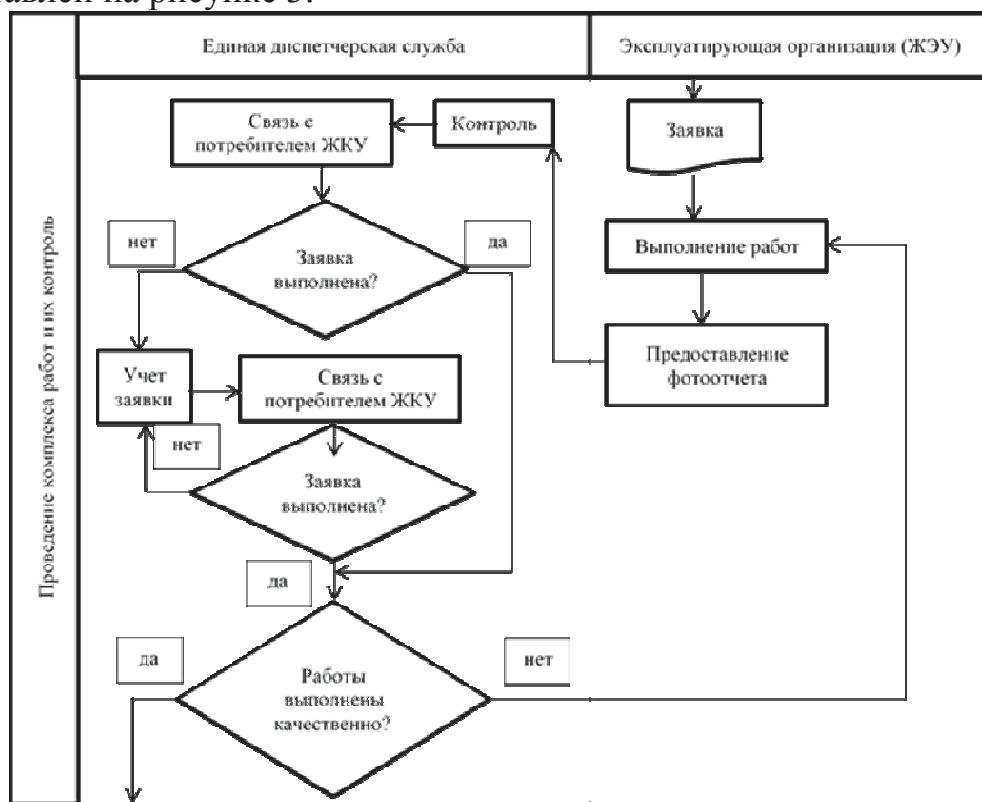


Рисунок 3 – Проведение комплекса работ и их контроль

Обращение в ЖЭУ представлено в виде заявки, после чего ею выполняются работы. По завершению работ ЖЭУ предоставляет фотоотчет, если изначально заявка содержала фотографию. После этого КУП «ЖКХ» связывается с потребителем по прошествии назначенного срока и задает вопрос о выполнении заявки.

Если предоставлен отрицательный ответ, то КУП «ЖКХ» ставит заявку на учет и периодически осуществляет мониторинг ее выполнения. После ее выполнения КУП «ЖКХ» интересуется качеством выполненных работ. Если работы выполнены некачественно, то алгоритм направляется в фазу выполнение работ. Если качество работ соответствует заявленным требованиям, то алгоритм переходит на этап расчет за выполненные работы.

Если в КУП «ЖКХ» поступает положительный ответ, то сразу же мы переходим в блок вопроса «Работа выполнена качественно?». В случае отрицательного ответа возвращаемся в фазу выполнение работ, в случае положительного переходим на этап расчет за выполненные работы.

Расчет за выполненные работы. После выполнения работ и контроля ЖЭУ выставляется счет за выполненный комплекс работ. После чего расчетно-справочный центр отображает в извещении следующего месяца сумму, которую необходимо отплатить. В итоге потребитель ЖКУ оплачивает и на выходе мы получаем исправный домофон. Данный этап представлен на рисунке 4.



Рисунок 4 – Расчет за выполненные работы

Таким образом, внедрение службы 115.бел позволило повысить эффективность управления территорией. Обратная связь с гражданами реализуется через предоставление возможности просмотра статуса обработки опубликованного запроса, а также анализа результатов выполненной работы по запросу в формате изображений «было» и «стало». Гражданин также имеет возможность влиять на рейтинг организации, оценивая качество выполненной по его запросу работы. Благодаря наличию данного портала обеспечивается оперативная обработка информации, и что самое

важное, предпринимаются практические шаги по улучшению облика города.

ЛИТЕРАТУРА

1. Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mjkh.gov.by/>. – Дата доступа: 10.04.2018.
2. 115.бел [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://115.xn--90ais/>. – Дата доступа: 10.04.2018.

УДК 378:332.6

Студ. Ю. Н. Букач

Науч. рук. зав. каф. Е. В. Россоха

(кафедра организации производства и экономики недвижимости)

СОВРЕМЕННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

Сфера управления недвижимостью нуждается в специалистах, которые умели бы быстро и корректно принимать управленческие решения. Практика показывает, что для формирования таких, помимо обучения в университете необходимо несколько лет работы в этой сфере. Для сокращения общего времени подготовки необходимо пересмотреть действующие подходы к образованию будущих специалистов рынка недвижимости.

В настоящее время в Республике Беларусь применяется традиционный подход к образованию, который включает проведение различного рода занятий, публикаций статей, что является очень медленным процессом. Поэтому для повышения эффективности образования нами предлагается применение проблемно-ориентированной технологии, которая предполагает организацию обучения посредством проектной работы и дает возможность группам студентов выбирать проблемы, пытаться их анализировать и решать.

Примером реализации данной технологии является Ольборгский университет [1], обучающий специалистов в сфере управления недвижимостью и земельными ресурсами. Спецификой данного университета является то, что применяемая технология является одновременно и проектно-организованной, и проблемно-ориентированной.

Эта концепция основана на диалектическом взаимодействии между преподаваемыми на лекционных курсах предметами и