

УДК 338.1

*М. Г. Трейман*

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет  
промышленных технологий и дизайна», Высшая школа технологии и энергетики,  
Санкт-Петербург, e-mail: britva-69@yandex.ru

## УПРАВЛЕНИЕ ОБРАБОТКОЙ ОБРАЩЕНИЙ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРЕДПРИЯТИЕМ РЕСУРСНАБЖАЮЩЕЙ ОТРАСЛИ

**Ключевые слова:** обращения от потребителей, управление системой обращений, электронный документооборот, систематизация информации, информационные порталы.

В исследовании проведен анализ особенностей организации работы с обращениями в Российской Федерации, а также рассмотрен обзорный опыт информатизации работы с обращениями на примере предприятия, относящегося к жилищно-коммунальной отрасли. Особое внимание уделено особенностям информационного функционирования и получением обращений, ответам на них и обратной связи с потребителями. Подробно схема управления обращениями рассмотрена на примере взаимодействия предприятия водопроводно-канализационного хозяйства и его работы с потребителями. Представлены особенности развития системы работы с обращениями предприятия ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» с 2000 года по сегодняшний день, то есть отражена система развития, в настоящее время работа с обращениями максимально автоматизирована – есть множество систем поступления обращений, в том числе и автоматизированных, позволяющих ускорить рассмотрение, передачу и разработку данных.

*M. G. Treyman*

Saint Petersburg State University of Industrial Technologies and Design,  
Higher School of Technology and Energy, Saint Petersburg, e-mail: britva-69@yandex.ru

## MANAGING THE PROCESSING OF REQUESTS FROM CONSUMERS BY THE ENTERPRISE OF THE RESOURCE-SUPPLYING INDUSTRY

**Keywords:** appeals from consumers, management of the system of appeals, electronic document management, systematization of information, information portals.

The study analyzes the features of the organization of work with appeals in the Russian Federation, and also reviews the experience of informatization of work with appeals on the example of an enterprise related to the housing and communal services industry. Special attention is paid to the peculiarities of information functioning and receiving appeals, responses to them and feedback from consumers. In detail, the scheme of managing appeals is considered on the example of the interaction of the water supply and sewerage enterprise and its work with consumers. The features of the development of the system of work with appeals of the enterprise SUE “Vodokanal of St. Petersburg” from 2000 to the present day are presented, that is, the development system is reflected, currently work with appeals is maximally automated – there are many systems for receiving appeals, including automated ones, allowing to speed up the consideration, transmission and development of data.

### Введение

В настоящее время работа в части получения, обработки информации в сфере жилищно-коммунального хозяйства организована не достаточно эффективно. Работа с потребителями требует постоянной коммуникации и обуславливает необходимость получения информации различных типов, поэтому работа с обращениями – ключевой элемент системы управления информацией в различных аспектах деятельности современных ресурснабжающих организаций. Обращения потребителей должны обрабатываться в полном

объеме и качественно, поэтому для многих предприятий организация этой деятельности важная и приоритетная задача для развития деятельности.

**Цель исследования:** раскрыть особенности обработки, анализа, систематизации обращений от потребителей услуг предприятия, относящегося к сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Порядок обращения граждан в Российской Федерации регламентируется федеральным законом № 59 от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

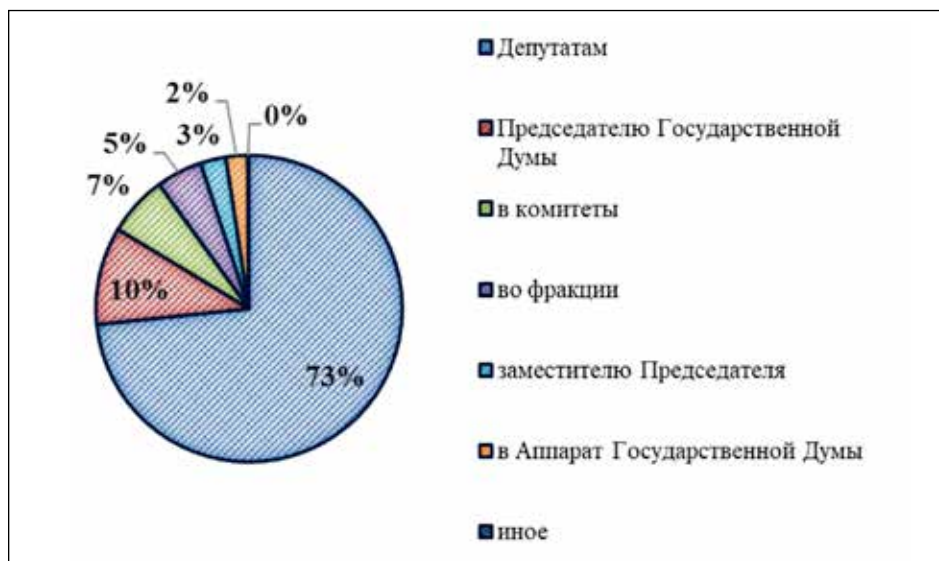


Рис. 1. Процентное соотношение обращений в Государственную Думу Российской Федерации [10]

Закон отражает основные права и обязанности гражданина, регламентирует сроки ответа на обращения и порядок рассмотрения обращения, а также дает гарантии по сохранению конфиденциальности и использования персональных данных граждан. На основании этого Федерального закона предприятия организуют свою работу с обращениями.

Работа с обращениями в различных масштабах актуальна и значима для Российской Федерации, особенно это касается органов государственной власти (рис. 1). Так, в 2020 году количество обращений, отправленных президенту Российской Федерации, превысило 1 млн. При этом это 80,3% обращений поступили в электронной форме.

Если анализировать запросы, поступающие от граждан в письменной форме в Государственную Думу, что наибольшее количество запросов поступает депутатам (73%) и Председателю Государственной Думы (10%), это связано со степенью информированности и возможности решить те или иные проблемы потребителей.

Если рассматривать работу ФГБУ «Росреестра» в 2020 году, в общем за этот период поступило 430 323 обращения, большая часть из которых связана с государственным кадастровым учетом – 214 960, а также много обращений было по разъяснению вопросов нормативно-правовой базы в кадастровом учете – 14 473 и вопросами оценки объектов недвижимости 11 424, обращения

через электронные услуги и сервисы Росреестра составили 39 814.

#### Материалы и методы исследования

Итак, управление информацией – это современное востребованное направление, которое включает в себя совокупность процессов, которые в полном объеме характеризуют внешнюю и внутреннюю деятельность организации [1; 5; 7].

В понятие «обращение» в данной статье можно рассматривать направления запроса от потребителя в письменной либо устной форме в адрес ресурсоснабжающего предприятия для получения адекватной информации об оказании услуг предприятия, процессах работы организации, ответов на жалобы потребителей.

Работа с обращениями позволяет организовать процесс взаимодействия, для потребителей – это быстрая обратная связь и возможность получить оперативно необходимую информацию и решить проблемы в сфере жилищно-коммунального хозяйства за установленный промежуток времени. Рассмотрим опыт работы с обращениями на примере предприятия ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» и определим перспективы его развития и возможные направления реструктуризации данной деятельности.

Обращения потребителей можно классифицировать как [2;6;9]:

1. Запросы информации о тарифах, услугах, сроках предоставления расчетных

документов, видах и суммах дебиторской задолженности качестве оказываемых услуг и составе услуг предприятия и пр.

2. Жалобы потребителей на аварийные ситуации, ненадлежащее качество услуг, отсутствие документов для оплаты счетов и дебиторской задолженности и др.

3. Информационные запросы по судебным делами практикам предприятия, особенностям и применяемым методам расчета и обоснование правомерности проводимых расчетов.

Работа с обращениями потребителей – важный организационный процесс, которым необходимо управлять в рамках деятельности предприятия как на внутреннем, так и на внешнем уровне. Для эффективной организации работы по процессу необходимо создать механизм оптимальной работы с обращениями потребителей, создать оптимальную систему обратной связи для них, а также отладить информационную коммуникацию.

Особенно актуальным стало направление информационного взаимодействия в связи с пандемией коронавируса, когда непосредственный контакт потребителей и предприятия существенно ограничился. Разработка эффективных информационных подходов к коммуникации в настоящее время приоритетное направление и залог успеха организации, так как все большее количество потребителей переходит на электронные виды взаимодействия [3;4;8].

#### **Результаты исследования и их обсуждение**

##### ***Опыт ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» в области работы с обращениями***

Обращения на предприятие ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» можно подразделить на письменные и устные и информационные. Рассмотрим работу предприятия в разрезе типов обращений.

##### ***А) Обработка устных и информационных обращений организацией***

Предприятие в 2000 году приняло решение систематизировать работу с обращениями потребителей и выделить это в отдельное направление деятельности – «Горячая линия», прием обращений осуществлялся по телефону, который был отражен на сайте, портале и других информационных источниках. Далее обращения фиксировались

в базе Access, далее осуществляется обработка обращений и перенаправление их в филиал, после чего проходило информирование заявителей о результатах выполнения заявки, анализ обращений не осуществлялся, только лишь собиралась статистика. В 2006 году процесс обработки обращений был модернизирован – регистрация обращений осуществлялась в специализированной информационной системе «Горячая линия», которая позволяет мгновенно передавать обращения в филиал посредством электронной карточки и перехода информации по ней, далее потребителей получает обратную связь в виде информирования по телефону о результатах выполнения заявки, при этом используется встроенная система отчетов. В 2021 году система работы с обращениями потребителей вновь претерпела изменения: теперь в процессе задействована обновленная информационная система «Ньюмен 20», которая позволяет отправлять потребителям СМС-оповещение о результатах выполнения заявки и также отправлять данную информацию на электронную почту потребителя, помимо этого данная система интегрирована с порталом «Наш Санкт-Петербург», с сайтом предприятия, с сервисом «Открытый люк? Сообщите», также данная система обладает блоком «умной» аналитики, настраиваемым чат-ботом и возможностью приема обращений с помощью мобильного приложения. Основные источники информации представлены на рисунке 2.

На рисунке 2 представлены основные источники поступления обращений на предприятие ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» многочисленны и их можно подразделить как на внешние, так и на внутренние, на схеме отражено множество вариантов обратной связи, то есть можно сделать выводы, что Правительство Санкт-Петербурга создало множество источников внешнего взаимодействия для граждан для налаживания коммуникации с потребителями жилищно-коммунальных услуг, но в настоящее время данные из разных источников не интегрированы и в полном объеме не отражают ситуацию по удовлетворению запросов потребителей.

Если рассматривать запросы по источникам обращения, можно проследить динамику с 2019-2021 год, представленную на рисунке 3.



Рис. 2. Источники поступления обращений в ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

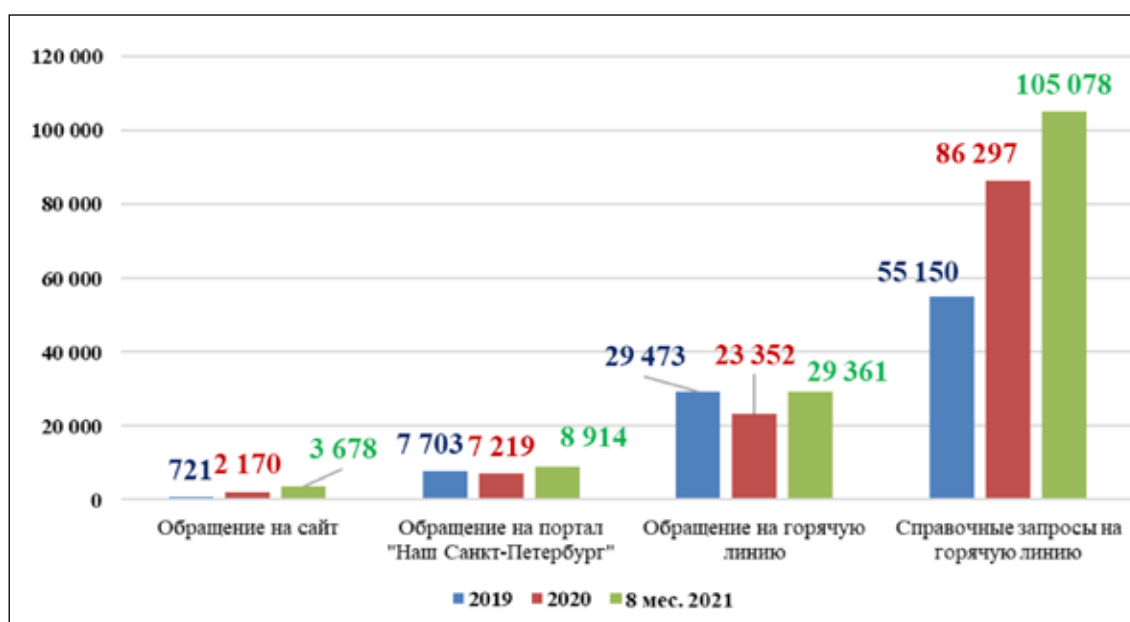


Рис. 3. Общее количество обращений и запросов, поступивших на «Горячую линию» предприятия ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» за 2019–2021 год

Согласно графику 3, множество справочных запросов осуществляется через горячую линию ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» и данный источник запросов устойчиво растет с 2019 по 2021 год и с 2019 года он вырос приблизительно в 2 раза. При этом если рассматривать количество обращений на горячую линию, оно в разы меньше, а обращения через сайт и портал «Наш Петербург» фиксируется в минимальном объеме.

Новой системой по обращениям можно считать информационную систему «Инцидент менеджмент». Данная система по публикациям и упоминаниям в социальных сетях фиксирует обращения потребителей. Данная система позволяет установить прямой диалог между органами исполнительной власти и населением. Результаты запросов по предприятию водопроводно-канализационного хозяйства представлены на рисунке 4.

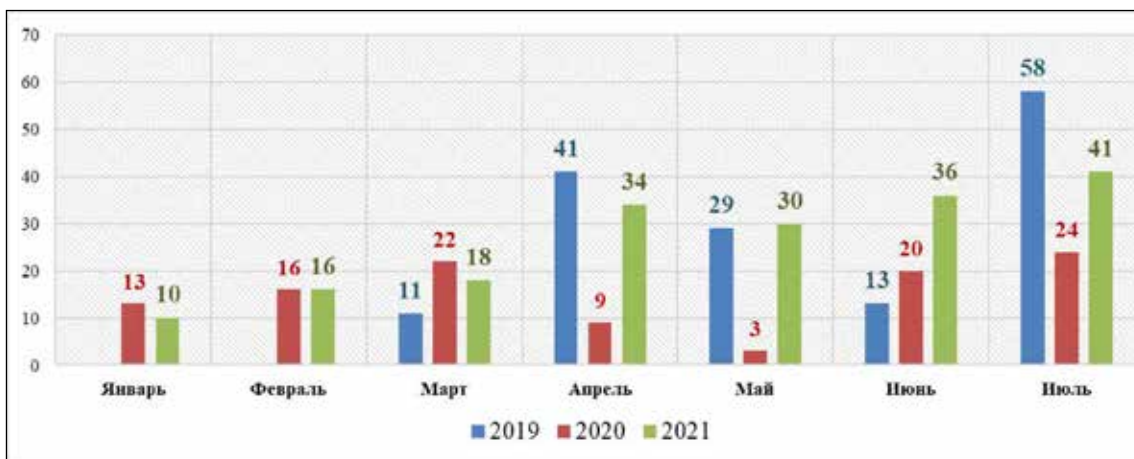


Рис. 4. Количество обращений, поступивших через систему «Инцидент менеджмент» за 7 месяцев 2019-2021 года



Рис. 5. Количество запросов, поступивших на «Горячую линию» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» за 8 месяцев 2021 года

Согласно ежемесячному рассмотрению запросов и сравнению их в динамике с 2019 года можно отметить следующую тенденцию: снижение количества запросов по сравнению с 2019 годом, но в тоже время отмечается их незначительный рост по сравнению с 2020 годом, пик запросов приходится на летние периоды.

Распределение запросов, поступающих на «Горячую линию» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» можно свести к следующим типам (рис. 5):

Наиболее востребованной является справочная общая информация, второй наиболее распространенным запросом являются вопросы, связанные с прямыми договорами с собственниками квартир и заключение договоров с прочими потребителями.

В 2021 году предприятие планирует вводить автоматизированную систему управления обращениями, которая будет направлена на формирование базы знаний о потребителе и применение дополнительных методов «умной» аналитики, обратная связь с потребителем будет максимально автоматизирована и упрощена, помимо этого будет установлен жесткий контроль сроков за обработкой обращений по всем каналам получения информации и планируется максимальное ускорение работы с обращениями, в том числе в части получения обратной связи потребителем. Дополнительно будет проведена интеграция с информационной системой МИС ЦРА и программой документооборота Docsvision.

*Б) Обработка письменных обращений потребителей на ресурсоснабжающее предприятие*

Ответ на письменный запрос потребителя предприятие должно предоставить не позднее, чем через 30 дней со дня регистрации запроса. Письменные запросы регистрируются в системе Docsvision и им присваивается входящий номер. После чего руководство непосредственно расписывает их на исполнителя запроса. Отметим, что запросы могут поступать как на бумажном носителе, так и электронно (через систему СБИС). Запросы подразделяются на:

1. Справочные запросы, направленные на разъяснения порядка предоставления услуг, срока подготовки и получения документов и т.д.
2. Обращения касаемые юридических разъяснений по порядку работы предприятия в части договорной деятельности, выставления счетов, судебной практики предприятия и пр.
3. Жалобы на несвоевременное предоставление документов / информации.

4. Запросы касаемые электронного взаимодействия (отлаживание электронного документооборота).

Письменные ответы подготавливаются в установленные сроки и максимально направлены на раскрытие необходимой информации и осуществление действий по удовлетворению потребностей абонентов организации и затем направляются в адрес потребителя с использованием ФГУП «Почта России» либо электронно через систему СБИС с соответствующими исходящими номерами.

**Заключение**

Таким образом, работа с обращениями – важное и динамично развивающееся направление на предприятиях, которое все больше и больше в связи с пандемией коронавируса переходит в информационную среду. Развитие данной сферы даст возможность предприятиям и организациям более быстро коммуницировать с потребителями, развивать механизмы обратной связи, улучшать качество оказываемых услуг с учетом мнения потребителя.

*Библиографический список*

1. Апраксин Ю.К. Управление информационным взаимодействием в распределенных технических системах: конечно-автоматный подход: монография / Севастопольский государственный университет. М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. 182 с.
2. Рыгов М.Ю., Мегаев К.А., Еременко С.В. Теоретические основы управления обменом данными в среде корпоративного портала промышленного предприятия: монография. Брянск: Изд-во БГТУ, 2014. 195 с.
3. Бобров Л.К., Крылов А.С., Медянкина И.П. Управление бизнес-информацией: технологии обработки и анализа: учебное пособие обобщает опыт, полученный в рамках Европейского проекта по программе Tempus. Новосибирск: НИИХ, 2015. 283 с.
4. Стульнова Т.В. Организационно-правовая деятельность органов внутренних дел с обращениями граждан: монография / под науч. ред. Б.Ф. Кваши. СПб.: МИНПИ, 2011. 198 с.
5. Демьянов Е.А., Мотькин В.Н., Конова Д.В. и др. Эффективность работы государственных и муниципальных органов власти с обращениями граждан: аналитический доклад / отв. ред. В.В. Конаков и др. Саранск: Научный центр социально-экономического мониторинга, 2012. 75 с.
6. Мельников А.А. Цифровая экономика: проблемы и возможности: монография. М.: Спутник+, 2019. 236 с.
7. Апатова Н.В., Василенко В.Н., Василенко Д.В. Цифровая экономика: развитие территорий и отраслей: монография / ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского». Симферополь: Зуева Т.В., 2018. 240 с.
8. Алетдинова А.А., Андросова И.В., Бабкин А.В. Цифровая трансформация экономики и развитие кластеров: монография / Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого. СПб.: Политех-Пресс, 2019. 373 с.
9. Пашинцева Н.И. Цифровая экономика в России: информационное и статистическое обеспечение. М.: издание Института проблем развития науки, 2020. 225 с.
10. Информационно-аналитический отчет по обращениям граждан за IV квартал 2020 года. Москва, январь 2021 года. Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Государственной Думы.