

Номинация № 21

Название: Внедрение инновационных разработок в жилищно-коммунальном хозяйстве

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Наименование практики	Развитие клиентского сервиса в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг
2	Сущность практики	Выстраивание коммуникации управляющей компании с жителями многоквартирных домов на примере ООО «ТАЛАН-Комфорт»
3	Организационное и технологическое решение вопроса	В управляющей компании ООО «ТАЛАН-Комфорт» применяются инновационные методы при организации предоставления жилищно-коммунальных услуг, для этого: - приобретен мобильный рабочий телефон и установлены мессенджеры WhatsApp и Telegramm для оперативного взаимодействия с жителями МКД по любым вопросам. Менеджер по работе с клиентами, постоянно находится на связи в будни и оперативно отвечает на все возникающие вопросы. - по каждому дому, находящемуся в управлении, созданы телеграмм-каналы, которые позволяют оперативно сообщать жителям об авариях, публиковать интересные новости, информацию о выполненных работах, а также размещать информацию, связанную с обслуживанием дома. - на каждом доме внедрено мобильное приложение жителя Ойко, которое позволяет оперативно оставить заявку в круглосуточном режиме, оплатить квитанции. - для исполнителей заявок установлено мобильное приложение исполнителя, которое позволяет незамедлительно получить сведения о поступивших заявках и приступить к устранению. - для жителей реализована возможность открывать домофоны и шлагбаумы с приложения Росдомофон, а также возможность просматривать камеры видеонаблюдения, также через приложение. - выполнены интеграции сервиса ГИС ЖКХ и Диспетчер24 для объединения заявок, поступающих из разных источников. - внедрены дополнительные услуги, которые житель может заказать через мобильное приложение, например различные услуги клининга. - обеспечено ежедневное предоставление исполнителями фотоотчетов об уборке мест общего пользования. - для оценки качества выполнения заявки обеспечены обзвоны жителей после выполнения заявки исполнителем. - для укрепления и развития добрососедских отношений управляющей компанией проводятся праздники, в том числе новогодний утренник для детей, масленица, день защиты детей. - в офисе управляющей компании организован коворинг, где жители обслуживаемых домов за символическую плату могут провести встречи, мастер-классы и другие мероприятия по запросу.
4	Финансовые ресурсы для разработки	94 713,39 рублей

	реализации практики	
5	Социальный эффект в результате реализации практики	Повышение удовлетворенности жителей МКД услугами управляющей компании. Укрепление и развитие добрососедских отношений.
6	Экономический эффект в результате реализации практики	Улучшение платежной дисциплины, повышение собираемости платежей.
7	Реализация практики возможности ее распространения	Практика может быть реализована в любом многоквартирном доме. В городе Хабаровске подобные практики внедрены в работу следующих управляющих организаций: ООО «Пантеон», Группа компаний «Розенталь-групп», в ТСЖ: ТСЖ «Сысоева», «ТСЖ «Вахова, 10» , ТСЖ «Высота» и другие. Также в городе более 50% управляющих организаций взаимодействуют с жителями через мобильное приложение «Мой ВЦ».
8	Отрасль применения практики	Жилищно-коммунальное хозяйство
9	Дата внедрения практики	с 2024 года
10	География использования практики	Город Хабаровск
11	Контакты	ООО «ТАЛАН-Комфорт» Директор Барина Ольга Сергеевна 8(4212) 41 94 67 barinova@talan.group
12	Отзывы, награды	Победитель конкурса «Хабаровская марка» в номинации «Услуги» в сфере управления и содержания многоквартирных домов в 2025 году
13	Дополнительные материалы	Фотоматериал