ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

Современный дом — это сложная система. Забота о нем требует много знаний и усилий

?

- Как понять достаточно ли делается для его обслуживания?
- Как увидеть ситуацию в доме в целом и в важных деталях?
- Как системно выявлять все проблемы дома и вовремя их устранять?

!

- **С помощью цифрового мониторинга жилищно-коммунального хозяйства «Цифровой Омбудсмен Жителя»:**

  Проактивное управление и контроль ЖКХ на основе объективных данных вместо жалоб жителей и аварийного реагирования



Цифровой мониторинг жилищно-коммунального хозяйства многоквартирных домов

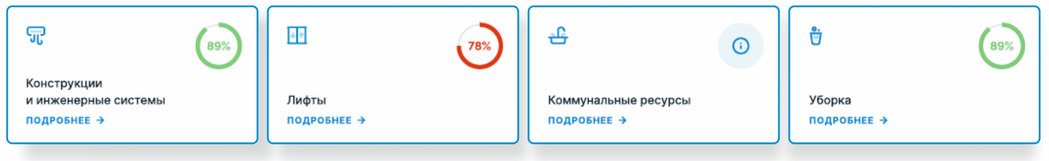
ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

Решения сервиса

- Систематизация норм и стандартов обслуживания многоквартирных домов
- Контроль качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг
- Оценка состояния общедомового имущества
- Защита интересов жителей (арендаторов, собственников)
- Взаимодействия с организациями, предоставляющими услуги в доме

Дашборды сервиса отражают жизнь дома

- Состояние общего имущества, инфраструктуры дома
- Процессы обслуживания
- Качество услуг



Тип технологии

- Средства поддержки принятия решений (DSS)
- Bisness Inetellegence (BI)
- Системы управления домом (BMS)

Систематизация норм ЖКХ для МКД

ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

A / Эксплуатация

- лифтовое хозяйство
- санитарное содержание
- конструктивные элементы
- оборудование и системы инженерно-технического обеспечения
- благоустройство и озеленение
- обеспечение пожарной безопасности
- текущий ремонт
- диспетчерская служба УО

B / Ресурсы

- электроснабжение
- отопление
- горячее водоснабжение
- холодное водоснабжение
- водоотведение
- газоснабжение
- вывоз ТБО, КГМ
- передача показаний, начисления, оплата
- диспечерская служба РСО

C / Комфорт

- охрана, консъерж-сервис
- видеонаблюдение
- СКУД
- ТВ, интернет
- сервисные услуги
- умные устройства

D / Управление

- начисления, квитанции, перерасчет
- дебиторская задолженность
- онлайн ОСС, совет дома
- обработка заявок
- раскрытие информации
- информирование о работах
- энергосбережения и энергоэффективность
- документооборот и операционная деятельность
- клиентский сервис

E / Строительство

- строительные материалы
- конструкции
- технологическое оборудование
- скорость выполнения гарантийных работ
- заявки по гарантийным
- обращениям
- энергоэффективность
- цифровые решения

F / Кап. ремонт

- крыша
- инженерные системы
- фасад и фундамент
- лифты и шахты
- технические помещения

6 направлений мониторинга

40+ типов ЖКХ-услуг

3000+ критериев качества

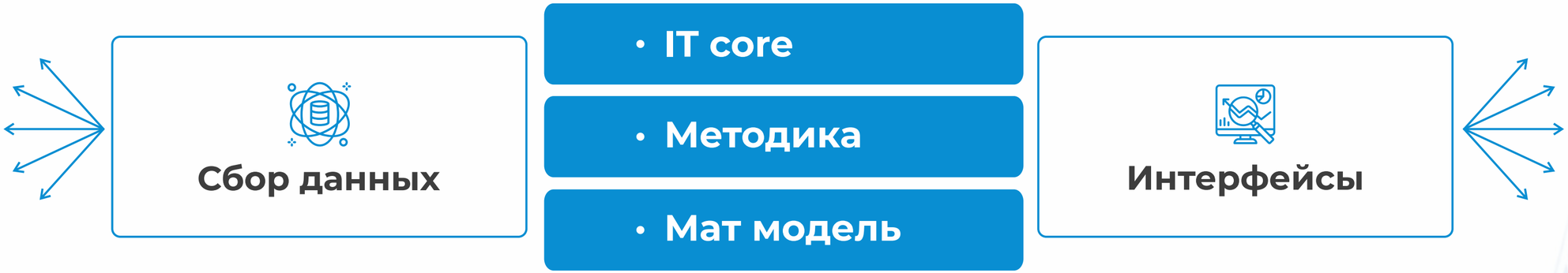
30+ нормативных документов

5-уровневая мат. модель

Продукт и его модули

ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

1 | Продукт



2 | Модули

ЦОЖ. ЖУРНАЛ

Цифровой инструмент для проведения осмотров сотрудниками УО

- чек-листы осмотров
- удобные интерфейсы сбора и визуализации задания и контроль выполнения

ЦОЖ. ОСМОТР

Обследование домов

- осмотры, цифровые журналы
- оценка состояния обще-домового имущества
- дефектные ведомости
- обоснование тарифов
- прозрачность и поддержка решений

ЦОЖ. ОЦЕНКИ

Система аналитики данных

- база данных и набор моделей машинного обучения для расчетов и хранения оценок на основе данных
- оценки состояния общедомового имущества и качества жилищно-коммунальных услуг

ЦОЖ. DATA

Общая среда данных для ЖКХ МКД

- контроль выполнения нормативов
- база данных домов с данными от data-курьеров, от УО, РСО, сервисных организаций и от надзорных органов

ЦОЖ. ЗАЩИТА

Представление интересов и защита прав жителей

- создание обоснованных запросов и обращений
- подготовка юридически значимых документов
- разграничение ответственности
- обеспечение коммуникации

Ценность сервиса

ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ



b2g

ГОС. И МУН. СТРУКТУРЫ

- → контроль норм ЖКХ
- → карта критичности территорий
- → рейтинг организаций
- → база данных ЖКХ жилого фонда любого уровня
- → технологизации



b2c

ЖИТЕЛЬ

- → защита интересов
- → эволюция клиентского пути



b2b

ЗАСТРОЙЩИК

- → сохранение цифровизации на этапе эксплуатации
- → поддержка NPS клиентов

УПРАВЛЯЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

- → цифровизация осмотров дома
- → чек-листы и цифровые журналы плановых осмотров

РЕСУРСОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

- → разграничение ответственности по качеству ресурсов в МКД
- → диагностика потерь / краж

Решения и ценность сервиса

ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

Жители МКД

- Защита прав потребителя услуг ЖКХ, представление интересов, консультации и документы
- Сэкономит ваши силы, нервы и время на решение проблем ЖКХ
- Объективно оценит работу управляющей организации
- Эволюция клиентского пути жителя — автоматизация взаимодействий
- Автоматически отправит уведомления ответственным для устранения проблем
- Поможет улучшить состояние вашего дома

А мы получаем то, за что платим управляющей и другим?

Мой дом безопасен? Его правильно обслуживают?

!

контроль предостав-ленных услуг ЖКХ

повышение качества услуг и состояния дома (эффект наблюдателя)

Решения и ценность сервиса

ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

Управляющие организации

- Систематизация всех действующих нормативов ЖКХ в удобном инструменте для проведения работ
- Чек-листы и цифровые журналы осмотров
- Объективные данные для принятия решений по текущему ремонту
- Просвещение жителей, учет их потребностей
- Повышение лояльности жителей к процессу управления
- Защита УО от внешних проверок (наличием регулярно обновляемых цифровых журналов осмотров)
- Снижение жалоб жителей в ИГЖН благодаря конструктивному взаимодействию с УО

!

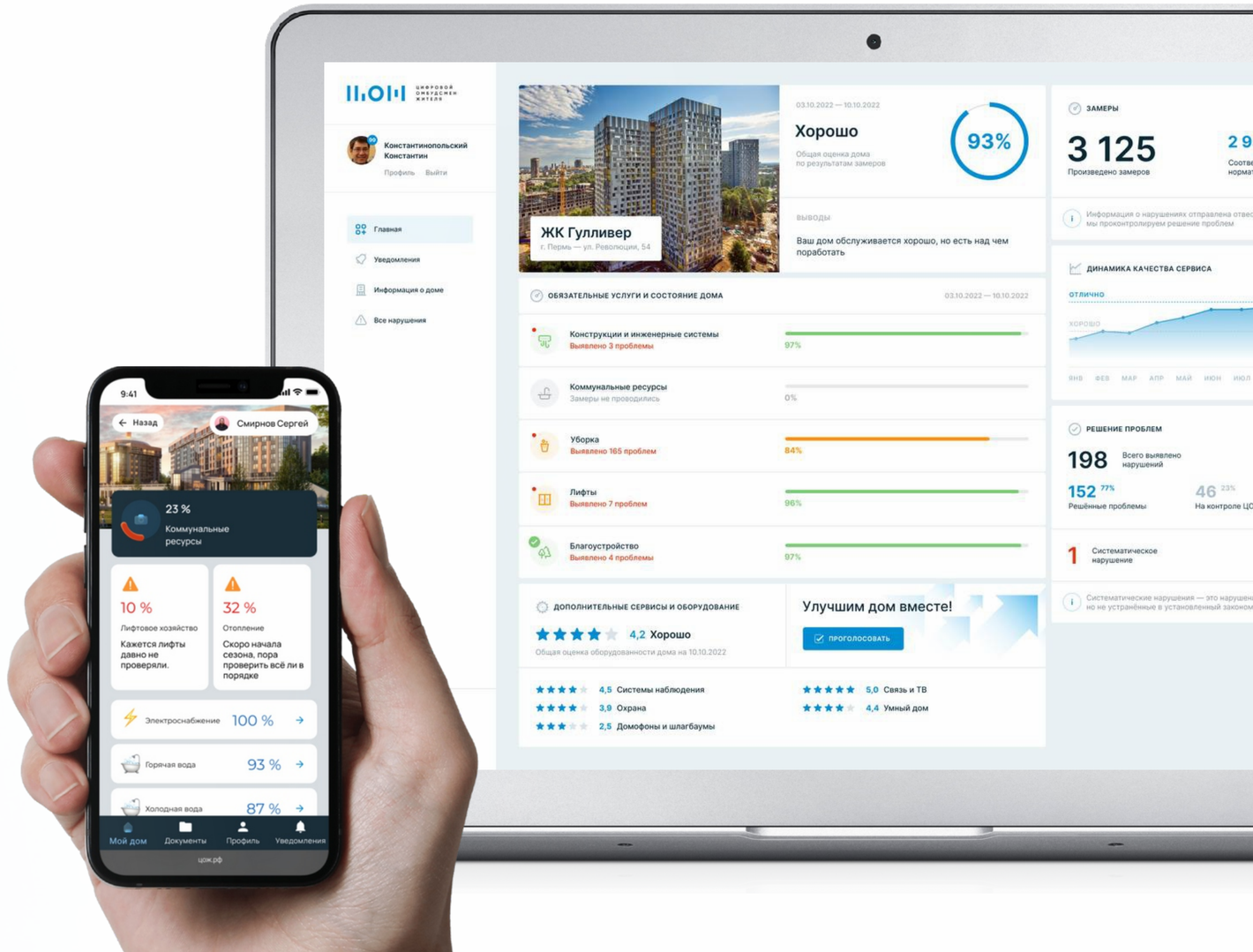
цифровизация осмотров МКД

обоснование сторонним аудитором необходимых работ и ремонтов

Чем полезен сервис

ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

- Знает, что, где и когда нужно сделать в доме и проверяет выполнение
- Наглядно отображает ситуацию в доме, обращает внимание на важные детали
- Помогает эффективно управлять домом и решать проблемы, пока они не стали трудными и дорогими



ЦИФРОВОЙ ОМБУДСМЕН ЖИТЕЛЯ

Цифровой мониторинг жилищно-коммунального хозяйства многоквартирных домов

Спасибо за внимание!

ЦОЖ — вы доверяете, мы проверяем и защищаем