

ЧУ-ПОО «Техникум информатики, экономики и управления»

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
НА ТЕМУ:**

**Анализ процесса управления предоставления
жилищно-коммунальных услуг и разработка
рекомендаций по его совершенствованию**

**Выполнила студентка 4 курса группы 14КТИЗ: Федорова Ольга Павловна
Руководитель работы: Пронина Наталья Михайловна**

г. Ульяновск, 2017

Актуальность работы

Конкурентоспособность предприятий ЖКХ и их инновационное развитие во многом обусловлены не только способностью оказывать традиционные услуги, но и потенциалом улучшения их качества, снижения издержек и затрат ограниченных природных ресурсов, увеличения точности и скорости обмена информацией между поставщиками и потребителями ЖКУ благодаря сетевым информационным технологиям.

Цель
исследования

- Исследование теоретических и практических аспектов основы процесса управления предприятия, а также в выработке рекомендаций по совершенствованию качества услуг

Предмет
исследования

- Качество услуг ООО «УО Жилстройсервис»

Объект
исследования

- ООО «УО Жилстройсервис»

Задачи исследования:

Изучение теоретических основ процесса управления ЖКХ;

Проведение сравнительного анализа существующих в России и за рубежом моделей управления, выявление возможности их модификации в современных российских условиях;

Проведение анализа состояния ЖКХ в Ульяновске;

Разработать рекомендаций по совершенствованию системы управления ООО «УО Жилстройсервис»;

Ключевые элементы всеобщего управления качеством (ВУК)

Базирование
решений на фактах

Внимание к
процессам

АКЦЕНТ НА
ПОТРЕБИТЕЛЯ

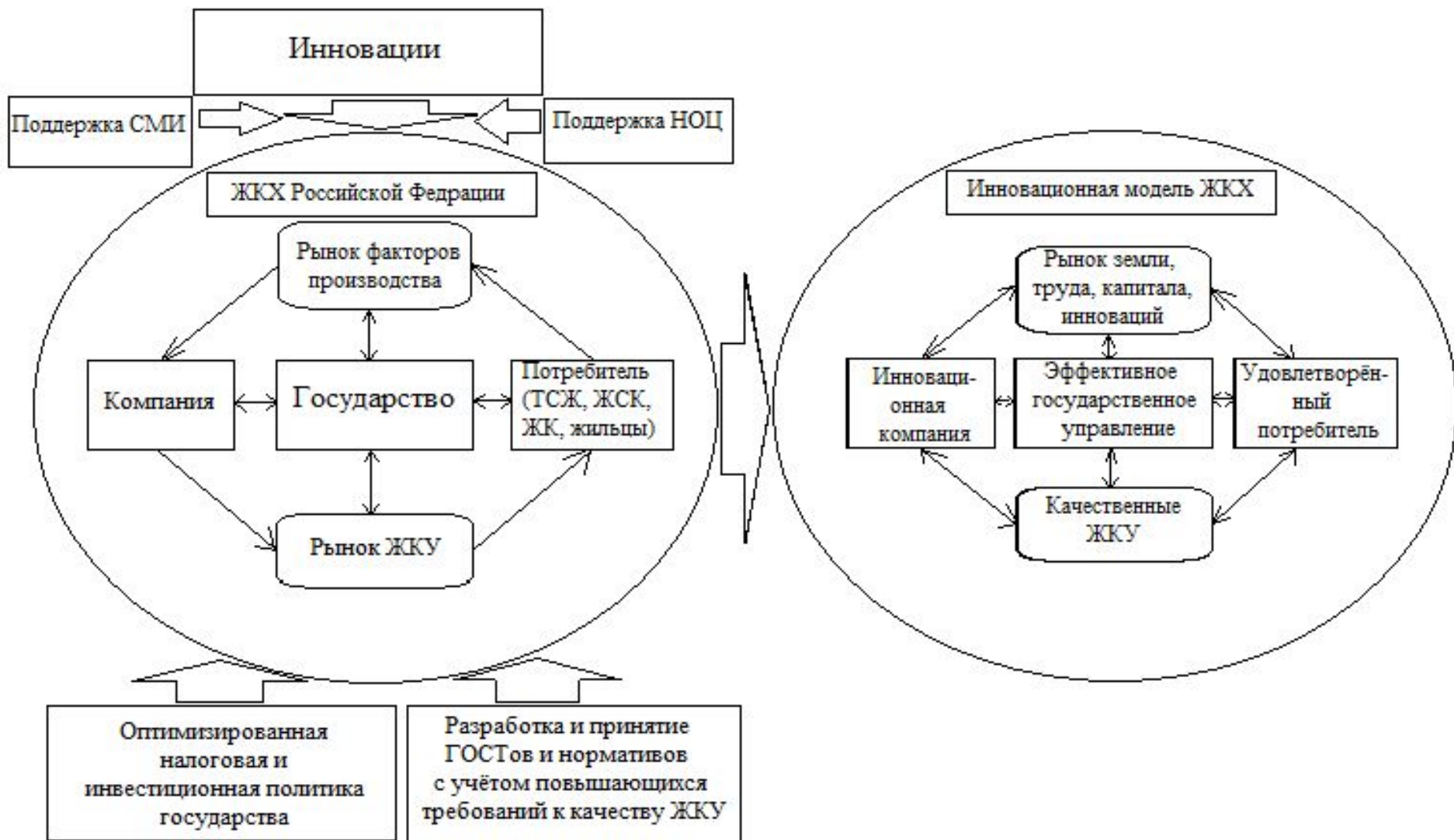
Постоянное
улучшение качества

Вовлеченность в
работу всех

Факторы, влияющие на эффективность управления качеством услуг



Концепция повышения качества услуг ЖКХ на основе инноваций



Общая характеристика ООО «УО Жилстройсервис»

Название	ООО «УО Жилстройсервис»
Юридическое наименование	ООО «Управляющая организация Жилстройсервис»
Юридический адрес	г. Ульяновск, проспект Ульяновский, 2
Часы работы	8-17
ИНН	7328079526/732801001
Количество домов на обслуживании	116

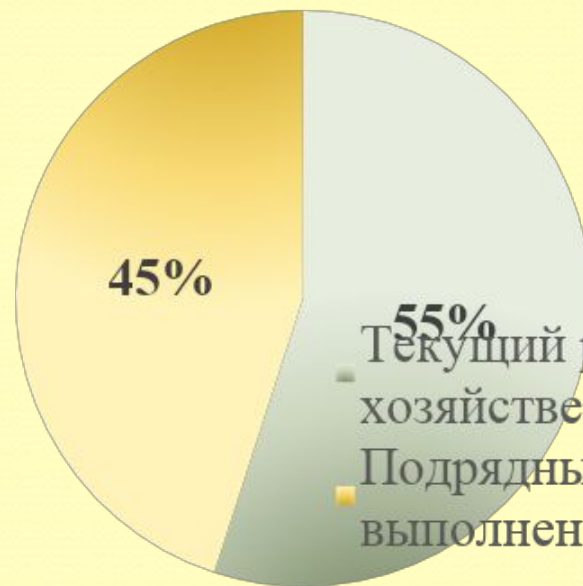
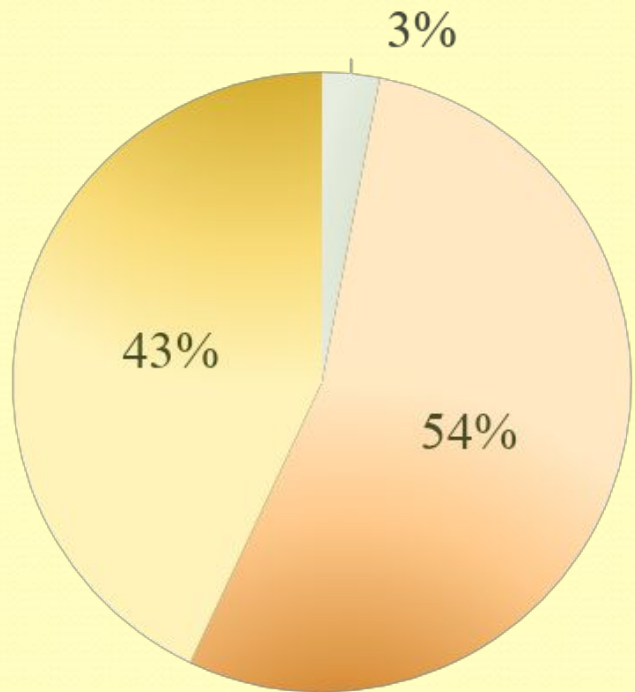
Структура доходов и расходов ООО «УО Жилстройсервис»

Жилстройсервис»

за 2016 г., тыс. руб.

Структура доходов ООО "УО Жилстройсервис"

Структура расходов ООО "УО Жилстройсервис"



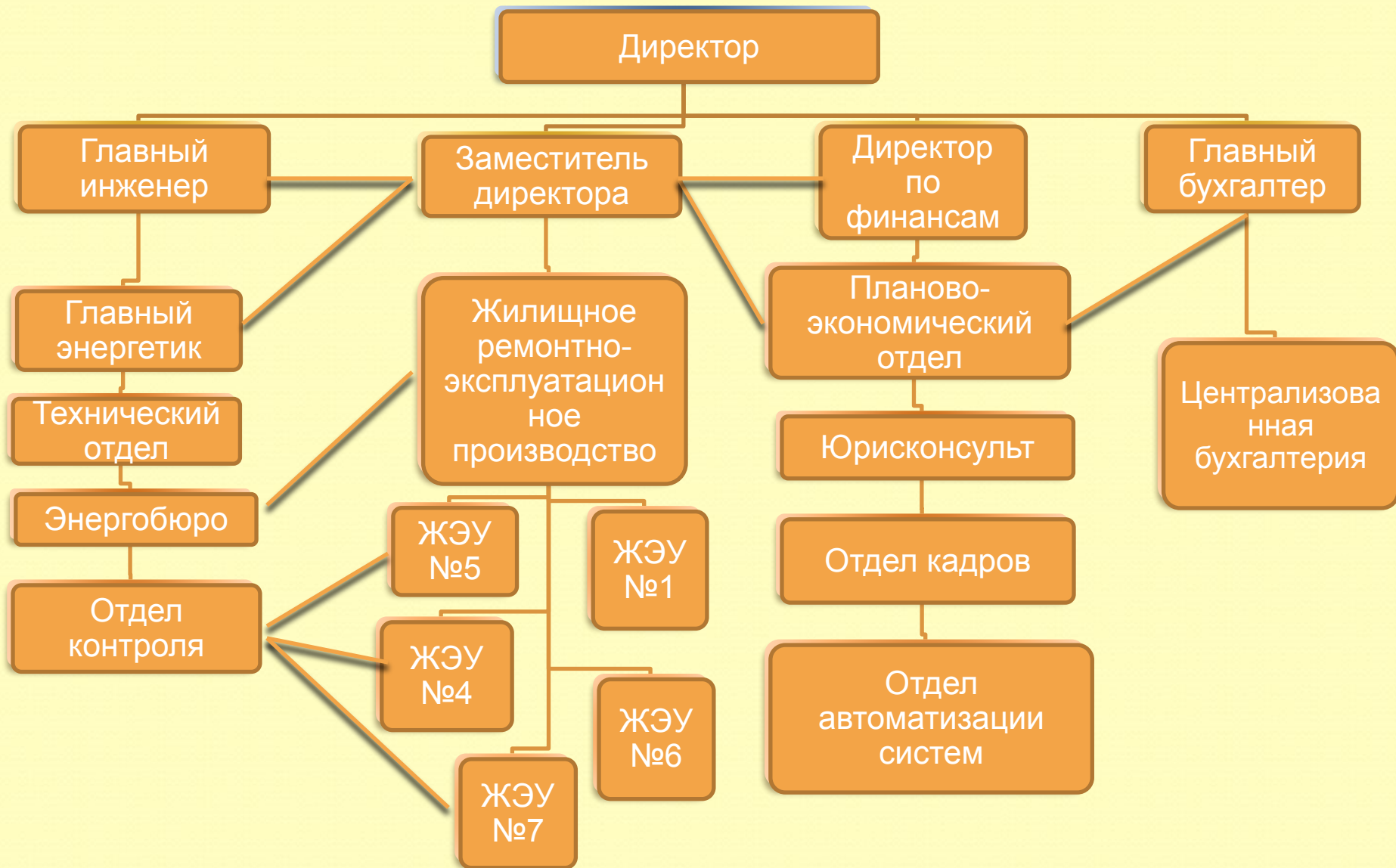
- Прочие доходы
- Платежи граждан и пользователей жилого фонда
- Субсидии из бюджета

- Текущий ремонт хозяйственным способом
- Подрядный способ выполнения работ

Динамика уборочной техники ООО «УО Жилстройсервис» за 2014-2016 года



Организационная структура ООО «УО Жилстройсервис»



Многолинейная организационная структура «преимущества и недостатки»

Преимущества

Сокращение
звеньев
согласования

Уменьшение
дублирования
работ

Укрепление
вертикальных
связей

Высокая
компетентнос
ть
специалистов

Недостатки

Неоднозначно
е
распределение
ответственно
сти

Затрудненная
коммуникация

Длительная
процедура
принятия
решения

Снижение
качества услуг

Структура и штатная численность ООО «УО Жилстройсервис»

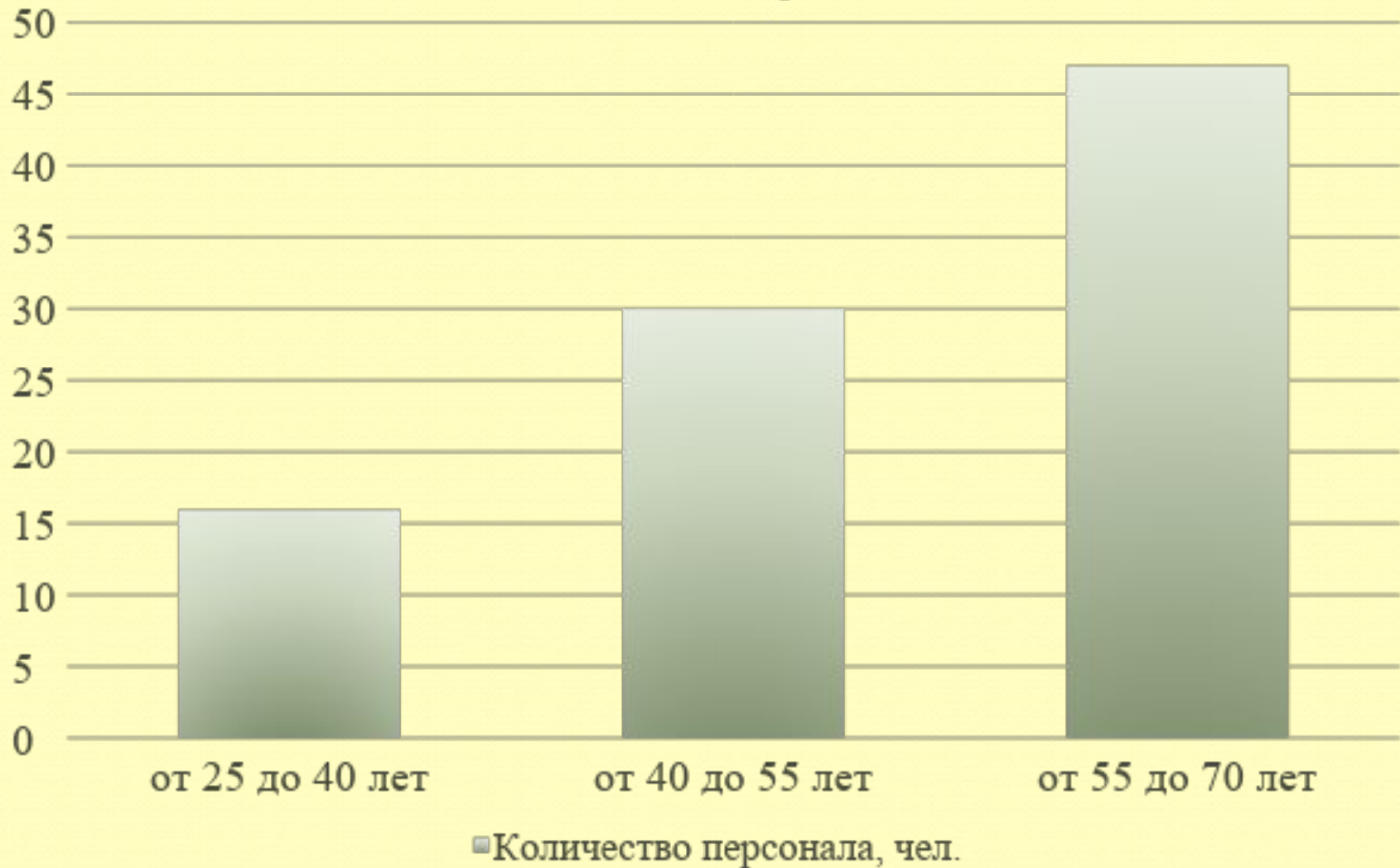
Штат ООО "УО Жилстройсервис"

Категории	Должность (специальность, профессия)	Кол- во ед.	Тарифная ставка
Управленческий персонал	Директор	1	42000
	Главный бухгалтер	1	38000
Специалисты	Операторы Call-центра	4	20000
	Юрист	8	23000
	Бухгалтер	7	18000
	Специалист по работе с населением	16	20000
Основное производство	Дворники	21	15000
	Трактористы	14	19000
	Монтажники	5	20000
Администрация	Начальник ЖЭУ	5	29000
	Начальник отдела	10	25000
	Заместитель директора	1	38000
Итого:		93	



Обеспеченность трудовыми ресурсами по возрастной группе персонала

Численность персонала



Классификация жилищно-коммунальных услуг, предоставляемых ООО «УО Жилстройсервис»



«УО Жилстройсервис»

ПАО Т Плюс

ГВС, теплоснабжение КПУ, установка прибора тепловой энергии

ООО УК Лифтремонт

Содержание и ремонт жилья

ООО Красная стрела

Содержание и ремонт жилья

ООО Электрон

Содержание и ремонт жилья

Водоканал МУП ВКХ

Водоотведение, водоснабжение

Фонд модернизации ЖКХ
Ульяновской области

Капитальный ремонт жилья общего имущества

УльяновскЭнерго

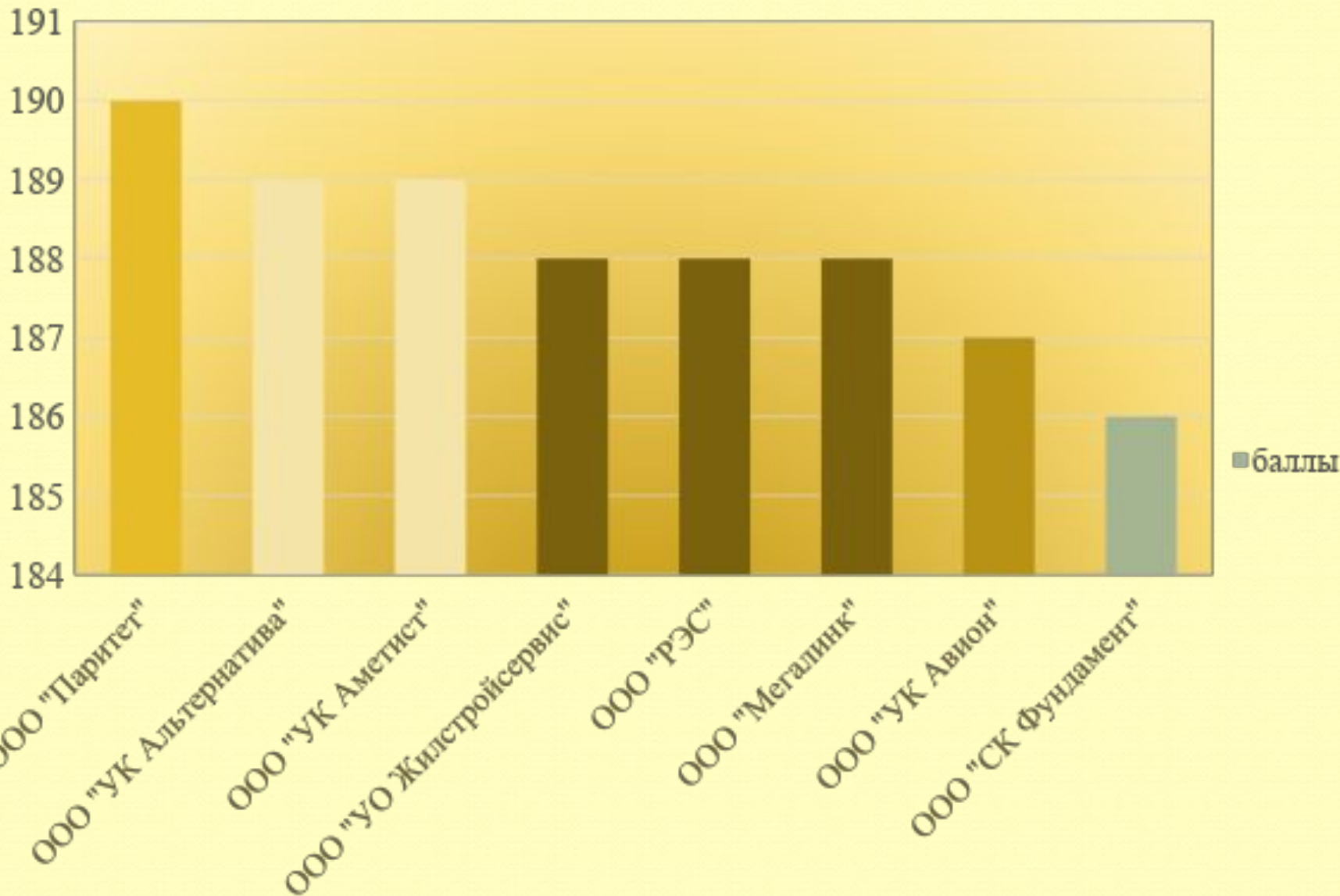
Электроэнергия

Анализ выполнения плана по предоставлению услуг, работ ООО «УО Жилстройсервис»

Работа, услуга	Объём выполненных работ, услуг, тыс.руб.			Отклонение план.объёма работ, услуг от прошлого года		Отклонение фактического объёма работ, услуг			
	Прошлый год	Отчетный год		Тыс.руб.	%	От плана		От прошлого года	
		План	Факт			Тыс.руб	%	Тыс.руб	%
Установка ИПУ воды	81	79,2	84	-1,8	97,77	4,8	106,06	3	103,7
Замена ИПУ воды	291,6	314,4	300	22,8	107,81	-14,4	95,41	8,4	102,88
Замена трубной развязки	76,8	72,4	68	-4,4	94,27	-4,4	93,92	-8,8	88,54
Замена трубной разводки	25,6	23,4	22	-2,2	91,4	-1,4	94,01	-3,6	85,93
Замена запорной арматуры	18,1	18	18,6	-0,1	99,44	0,6	103,33	0,5	102,76
Замена стояков ГВС/ХВС	78,2	81,6	82,6	3,4	104,34	1	101,22	4,4	105,62
Замена канализации	51	51,6	51,5	0,6	101,17	-0,1	99,8	0,5	100,98
Замена радиаторов	47,8	48	48,7	0,2	100,41	0,7	101,45	0,9	101,88
Сварочные работы	11,8	10,2	14,2	-1,6	86,44	4	139,21	2,4	120,33
Прочие работы	146,8	179,32	135,3	32,52	122,15	-44,02	75,45	-11,5	92,16
Электротехнические работы	64	63,72	63	-0,28	99,56	-0,72	98,87	-1	98,43
ИТОГО	881,3	899,32	890,8	18,02	102,04	-8,52	99,05	9,5	101,07

Рейтинг управляющих организаций города Ульяновска по состоянию на май 2017 года

Рейтинг управляющих организаций



SWOT – анализ ООО «УО Жилстройсервис»

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Высокий уровень квалификации руководящих сотрудников организации	1. Низкая заинтересованность рядовых сотрудников в развитии организации
2. Для служащих работа становится вызовом, стимулирует жизненные силы	2. Множество внутренних оперативных проблем
3. Прямые и персональные контакты с потребителями	3. Нечеткое распределение прав, обязанностей
4. Технологическое преимущество	4. Ограниченный рекламный бюджет
5. Опыт работы в отрасли	5. Нехватка новых работ, услуг
6. Ценовые преимущества	6. Низкое знание рынка
Возможности	Угрозы
1. Проведение реформы ЖКХ улучшит ситуацию; рост среднемесячной заработной платы населения повысит его платежеспособность	1. Инфляция приводит к росту цен на товары первой необходимости, в результате у населения остается меньше средств на оплату (ЖКУ)
2. Повысится прибыльность организации за счет оказания платных услуг юридическим и физическим лицам	2. Неплатежи населения осложняют финансовое положение организации и ведут к ухудшению качества оказываемых ЖКУ
3. Рост платы за ЖКУ и постепенный переход к стопроцентной оплате ЖКУ позволит увеличить средства на модернизацию ЖКХ	3. Рост тарифов на ЖКУ идет параллельно снижению среднедушевого дохода
4. Законодательство будет выстроено в пользу монопольного развития ЖКХ	4. Недостаточно продумана политика в области внедрения новых технологий

Разработка мероприятий по повышению качества услуг предоставляемых ООО «УО Жилстройсервис»

Модернизация оборудования



Замена устаревшего инженерного оборудования



Закупка дополнительной снегоочистительной техники, эвакуатора и спец.машины



Разработка мероприятий по повышению качества услуг предоставляемых ООО «УО Жилстройсервис»

Поиск молодых специалистов в области ЖКХ

Автоматизация и внедрение новых прикладных программ

Расширение отдела по работе с населением



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Реализация данных мероприятий позволит улучшить организационно-экономические показатели, технико-экономические показатели повышения качества услуг, снизить затраты на аренду снегоуборочной техники, произойдет ускорение обработки документов и обслуживания потребителей.