



## РАБОТА С АБОНЕНТАМИ

Основной принцип работы с абонентами в ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» — индивидуальная работа с каждым абонентом, контроль за соблюдением сроков при оформлении документов для заключения договоров.

В 2009 году ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» приступило к оптимизации работы с абонентами. Была начата опытная эксплуатация информационной системы, которую планируется использовать при работе с абонентами (заказчиками).

Внедрение новой информационной системы позволит сократить срок подготовки проектов договоров на отпуск питьевой воды, прием сточных вод и загрязняющих веществ. Срок подготовки и подписания проектов договоров Водоканала не должен превышать 10 рабочих дней с момента получения от абонентов заявлений на их заключение и необходимых для этого документов.

Также Водоканалом проводится работа по сокращению перечня документов, запрашиваемых у абонента для заключения договора.

Водоканалом прорабатывается вопрос об использовании сети Интернет в процессе заключения договоров, в частности, — для организации приема документов для заключения договоров. Это позволит еще значительно сократить сроки подготовки Водоканалом проектов договоров и минимизировать количество очных обращений абонента на предприятие для заключения договора.

### Организация работы по подключениям к сетям водоснабжения и водоотведения

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» проводит подготовку и выдачу следующей разрешительной документации:

- Технические условия подключения объекта капитального строительства (реконструкции) к сетям инженерно-технического обеспечения для объектов нового строительства, реконструируемых объектов, существующих объектов, но не имеющих подключения к инженерным сетям;
  - Условия подключения (технические условия для присоединения) к сетям инженерно-технического обеспечения.
- Также Водоканал осуществляет подготовку и выдачу следующих документов:
- Согласование размещения объектов, в том числе для возможности заключения (продления) договоров аренды земельных участков;
  - Исходные данные для разработки схем инженерного обеспечения;
  - Информационные письма о возможности проектирования и строительства объектов.

Кроме того, ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» принимает на рассмотрение проектную документацию и выдает документы (заключения) по результатам рассмотрения проектов.

В 2009 году Водоканал проделал значительную работу, чтобы сделать процесс получения заказчиками разрешительной документации максимально удобным, понятным и быстрым. Предпринятые меры позволили значительно сократить сроки подключений технических условий и условий подключения.



## Объемы реализации

За 2009 год было подготовлено 6987 технических условий и условий подключения, проведено более 5 тысяч консультаций.

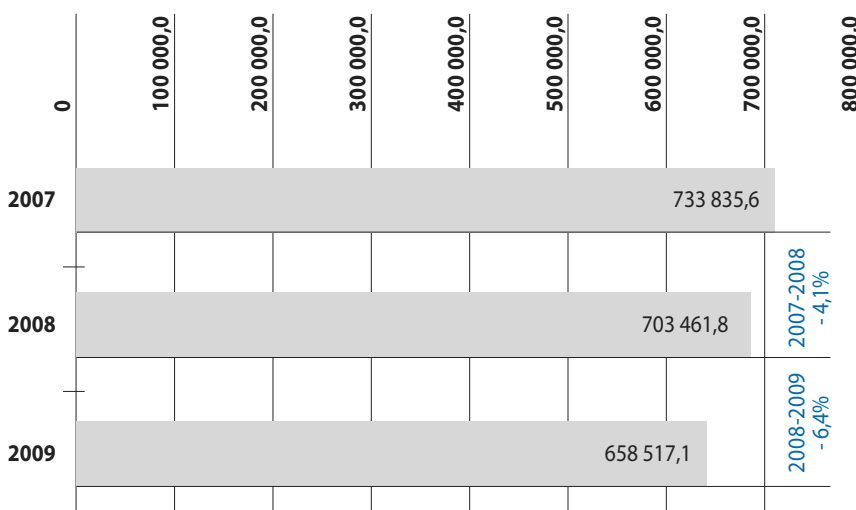
Прием запросов и предоставление консультаций осуществляется по принципу «одного окна» (Московский проспект, дом 103, корпус 5). Также действуют пункты приема заказчиков в пригородах Санкт-Петербурга — Сестрорецке, Пушкине, Петродворце, Кронштадте, Колпино.

Вся необходимая информация по выдаче разрешительной документации размещена на корпоративном сайте предприятия (раздел «Как стать абонентом»).

В 2009 году начался прием запросов и предоставление технических условий через Интернет (такая возможность предоставлена на корпоративном сайте предприятия).

В последние годы благодаря формированию у потребителей ответственного отношения к водным ресурсам в Санкт-Петербурге наблюдается тенденция снижения водопотребления. Так, за 2007 — 2009 годы объем потребляемой воды снизился на 10,3%

ДИНАМИКА ОБЪЕМА РЕАЛИЗАЦИИ ВОДЫ ГУП «ВОДОКАНАЛ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»  
ЗА 2007-2009 ГОДЫ (тыс. м<sup>3</sup>)



Тенденция сокращения объемов водопотребления наблюдается как среди населения, так и среди прочих потребителей.

ПОТРЕБЛЕНИЕ АБОНЕНТАМИ ГУП «ВОДОКАНАЛ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»  
УСЛУГ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ В 2009 ГОДУ (тыс. м<sup>3</sup>)

	Водоснабжение	Водоотведение
Население	329 102,7	492 232,6
Прочие	329 414,4	262 512,3
<b>Итого</b>	<b>658 517,1</b>	<b>754 744,9</b>

Снижение объемов потребляемой населением воды происходит в основном благодаря минимизации потерь на внутридомовых сетях и установке гражданами индивидуальных приборов учета холодной и горячей воды.



### Работа с дебиторской задолженностью

Снижение объемов водопотребления категорией абонентов «Прочие потребители» (в нее входят в том числе промышленные предприятия) стало возможным благодаря применению в производстве ресурсосберегающих технологий, а также ликвидации аварий и устранению утечек на внутренних сетях водоснабжения и (или) водоотведения.

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» большое внимание уделяет своевременности оплаты абонентами отпуска питьевой воды и оказанных услуг по водоотведению.

На предприятии разработан механизм адресной работы с абонентами, направленной на решение вопросов по ликвидации задолженности.

При неоплате абонентом платежных документов свыше 14 дней от даты их предъявления к оплате, филиал «Центр по работе с абонентами» (ЦРА) ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» проводит следующие мероприятия:

- выясняет у абонента причины неоплаты и планируемые абонентом сроки погашения задолженности;
- осуществляет рассылку письменного уведомления;
- организует и проводит совещания с участием абонентов.

В 2009 году филиалом «Центр по работе с абонентами» было проведено 425 рабочих встреч и совещаний с целью погашения образовавшейся задолженности и решения спорных вопросов, в том числе в администрациях районов города с участием руководителей ГУЖА, управляющих компаний, представителей Жилищного комитета и Санкт-Петербургского государственного унитарного предприятия «Вычислительный центр коллективного пользования многоотраслевого комплекса жилищного хозяйства».

В 2009 году Центром по работе с абонентами было направлено 3 575 уведомлений о нарушении договорных обязательств на сумму 2 478 376,5 тыс.руб.

В случае неоднократного нарушения абонентом сроков оплаты отпуска питьевой воды и услуг по водоотведению ЦРА, в порядке, установленном Правилами пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в Российской Федерации, предупреждает абонента о предстоящем ограничении отпуска питьевой воды и (или) приема сточных вод с указанием даты проведения мероприятий по ограничению.

В 2009 году Центром по работе с абонентами было направлено 1 820 предупреждений об ограничении отпуска питьевой воды и (или) приема сточных вод на сумму 1 221 435,9 тыс.руб. Оплата, полученная в результате предупреждений, до проведения ограничений составила 1 016 239,1 тыс.руб.

При неоплате абонентом задолженности в установленный в предупреждении срок, ЦРА извещает абонента и органы государственной власти об ограничении отпуска питьевой воды и (или) приема сточных вод и соответствующие подразделения Водоканала производят работы по ограничению отпуска питьевой воды и (или) приема сточных вод. В 2009 году были проведены мероприятия по ограничению в отношении 117 абонентов.



В случае неоплаты абонентом задолженности в течение 10 дней после ограничения отпуска питьевой воды и (или) приема сточных вод ЦРА в порядке, установленном Правилами пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в Российской Федерации, уведомляет абонента и органы государственной власти о дате и часе прекращения отпуска питьевой воды и (или) приема сточных вод. И затем в указанную дату производится прекращение отпуска питьевой воды и (или) приема сточных вод. В 2009 году были проведены мероприятия по закрытию в отношении 42 абонентов на сумму 41 522,2 тыс.руб. Возобновлено водоснабжение (водоотведение) после оплаты задолженности 82 абонентам на сумму 77 674,0 тыс.руб. (включая абонентов, предоставление услуг которым было прекращено до 2009 года).

При этом Водоканал предоставляет абонентам-должникам возможность заключения соглашения о реструктуризации платежей. Решение о заключении такого соглашения принимается руководством Водоканала после письменного обращения абонента с просьбой о его заключении, в котором указываются причины возникновения задолженности, сроки погашения.

В 2009 году было оформлено 101 соглашение о реструктуризации задолженности на сумму 156 116,5 тыс.руб.

Одним из инструментов работы по ликвидации дебиторской задолженности является ее взыскание через арбитражный суд.

В 2009 году Водоканал направил в адрес абонентов, имеющих дебиторскую задолженность, 1322 исковых заявления.

При этом по 324 заявлениям абоненты добровольно полностью оплатили задолженность до передачи исков в суд (на общую сумму 106 543 106,45 рублей).

Из направленных в суд 966 исков 433 были добровольно оплачены ответчиками до вынесения судебного решения (на общую сумму 401 402 035,54 рублей).

По 362 искам вынесены решения о взыскании задолженности на общую сумму 142 847 542,63 рублей, еще по 7 искам заключены соглашения о реструктуризации задолженности и мировые соглашения на общую сумму 24 861 846,71 рублей.

Кроме того, в 2009 году вынесены решения о взыскании задолженности на общую сумму 205 277 882,85 рублей еще по 132 искам, направленным ответчикам в 2008 году.

Таким образом, в 2009 году вынесено 494 решения о взыскании в пользу ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» 348 125 425,48 рублей.

Увеличение объемов работ по взысканию задолженности происходит в основном за счет исполнителей коммунальных услуг (ТСЖ, управляющие организации, ЖСК), которые лидируют как по размеру задолженности, так и по количеству заявленных к ним исков.

В 2009 году ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» начало публиковать информацию об основных неплательщиках на своем корпоративном сайте (раздел «Списки неплательщиков»). Эта информация обновляется ежемесячно.



## СТРУКТУРА ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В 2009 ГОДУ

Классификация	На начало периода		На конец периода	
	Дебиторская задолженность на 01.01.09 [тыс.руб.]	Удельный вес в %	Дебиторская задолженность на 01.01.10 [тыс.руб.]	Удельный вес в %
Исполнители услуг	994 485	45%	1 198 877	43%
Энергоснабжающие организации	330 971	15%	386 413	14%
Бюджет Санкт-Петербурга	28 544	1%	28 179	1%
Федеральный бюджет	95 215	4%	140 741	5%
Организации ЛО	203 424	9%	253 027	9%
Остальные	175 007	8%	247 450	9%
Промышленность	377 954	17%	526 205	19%
<b>Итого:</b>	<b>2 205 601</b>	<b>100%</b>	<b>2 780 892</b>	<b>100%</b>

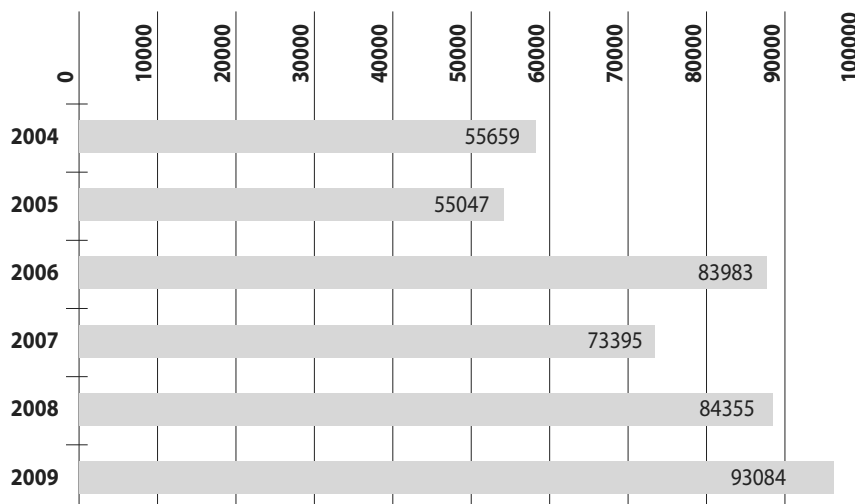
### Работа с обращениями населения

Для работы с обращениями населения в ГУП «Водоканал Санкт-Петербург» существует «Горячая линия» (телефон +7 (812) 305-09-09, подробности также в разделе «Взаимодействие с потребителями»).

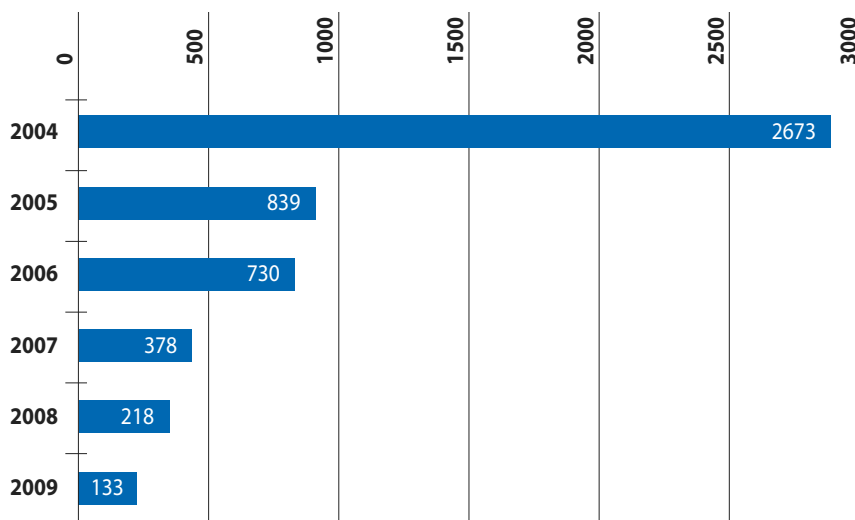
Внедрение и использование системы учета и обработки вызовов, а также других элементов совершенствования этого процесса позволили за период с 2004 по 2009гг. сократить время переговоров оператора с респондентом с 12 до 2 минут. Максимальное время ожидания соединения с оператором составляет не более 2 минут (в периоды интенсивного поступления обращений до 200 в час). Эти показатели соответствуют международным стандартам. Средняя продолжительность ожидания сообщения оператора респонденту в настоящее время составляет 8–20 секунд.

За период с 2004 по 2009 годы количество обращений общего характера (получение справок и консультаций, в том числе — справок общего характера) возросло с 55 659 до 93 084.

## ПОСТУПЛЕНИЕ ЗАПРОСОВ (количество)



## ЖАЛОБЫ НА СЛАБЫЙ НАПОР ХОЛОДНОЙ ВОДЫ (количество)



При этом за эти годы увеличилось количество запросов, связанных с деятельностью ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга». Это вызвано как ростом числа новых абонентов, так и растущим интересом населения к работе предприятия.

Количество жалоб, поступающих на «Горячую линию», с 2004 по 2009 год сократилось на 40% (с 30 146 до 18 872). С помощью системы «Горячей линии» Водоканалом были выявлены более 2000 проблемных мест в городе и проведена работа по устранению причин для обращений.

К числу наиболее резонансных жалоб относятся жалобы на слабый напор холодной воды и на засор дворовой канализации. Если в 2004 году на «Горячую линию» поступило 2673 жалобы на слабый напор воды, то в 2009 году — только 133, т.е. их число уменьшилось за 5 лет в 20 раз.

Количество жалоб на засор дворовой канализации с 2004 по 2009 годы уменьшилось в два раза.