



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра инновационных технологий управления в государственной  
сфере  
и бизнесе**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

(бакалаврская работа)

**На тему «Репутация государственной организации: сущность, содержание,  
основные направления формирования»**

**Исполнитель Киселев Вячеслав Сергеевич**

**Руководитель кандидат экономических наук, доцент**

**Сабанчиева Динара Хазраталиевна**

**«К защите допускаю»**

**И.о. заведующего кафедрой**

кандидат экономических наук, доцент  
Семенова Юлия Евгеньевна

**«25» июня 2024 г.**

Санкт – Петербург  
2024

## Оглавление

	Стр.
Введение.....	3
1 Теоретические основы формирования деловой репутации организации.....	6
1.1 Понятие и содержание деловой репутации организации, составляющие репутации организации.....	6
1.2 Общие аспекты деятельности, влияющие на формирование положительной репутации организации.....	8
1.3 Миссия, цели и задачи предприятия.....	11
2 Анализ реализации государственной политики в ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».....	14
2.1 Организационно-правовая форма, структура и инновационное развитие ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».....	14
2.2 Анализ внешней и внутренней среды организации, импортозамещение.....	31
2.3 Кадровый подход к формированию корпоративного имиджа организации.....	35
3 Разработка мероприятий по повышению репутации ГУП «Водоканал Санкт Петербурга» .....	43
3.1 Реализация государственной экологической политики.....	43
3.2 Совершенствование подготовки квалифицированных кадров.....	52
3.3 Взаимодействие со средствами массовой информации.....	55
Заключение.....	60
Список использованной литературы.....	63
Приложения.....	67

## Введение

Формирование репутации государственной организации охватывает все аспекты ее деятельности, включая финансы, производство, экономику, инновации, кадры, экологию и участие в социально значимых проектах.

Репутация государственной организации является важной характеристикой, обозначающей общественное мнение об этой организации. Она также представляет собой один из наиболее ценных активов организации, формирование которого происходит в процессе взаимодействия с обществом. Каждая область деятельности организации подразумевает свои уникальные специфические направления.

Репутация организации формируется через коллективное мнение людей, взаимодействующих с ней: поставщиков, клиентов, сотрудников, инвесторов, а также представителей контролирующих органов. Деловая репутация компании отражает оценку ее деятельности общественностью, основываясь на мнениях клиентов и партнеров о качестве продукции или услуг компании, выражая уровень доверия к ней.

Положительная деловая репутация способствует установлению доверительных отношений с контрагентами. Это может повлиять на ценообразование продукции и создает конкурентные преимущества благодаря квалифицированным сотрудникам, капиталу и хорошо продуманным маркетинговым стратегиям.

С другой стороны, негативная деловая репутация оказывает влияние на стабильность экономического положения компании и ее отношения с контрагентами, что проявляется в низком качестве продукции или услуг, текучести кадров и других аспектах.

Повышение репутации организации зависит от ряда факторов, таких как отношения с партнерами; уровень ответственности компании; уровень профессионализма персонала и руководства; опыт работы компании на отечественном и зарубежном рынке; финансово-экономические достижения

и положение на рынке; успех в привлечении инвестиций; узнаваемость бренда; качественное взаимодействие с потребителями. Репутация организации как количественное отражение на балансе, достаточно подробно изучена в работах И.Ф. Шера, Ф. Пикслея, К.Д. Ларсона, П.У. Миллера, О.И. Калинского, Т.Г. Белозеровой, С.В. Панасенко, В.П. Чеглова, А.В. Шишкина и Я.В. Соколова. Исследования таких ученых, как Э. Пенроуз, Дж. Барни, Б. Вернерфельдта, Р.М. Гранта, Д. Тиса, З. Дж. Лин, Б. Лин, Х. Янга, Б. Ария, Н.В. Бонг, И.И. Решетниковой, А.Е. Карлика и В.В. Платонова и другие, изучают репутацию компаний как ключевой нематериальный ресурс, важный для привлечения инвестиций и обеспечения успешности на рынке. Хорошая репутация делает организацию привлекательной для инвесторов, способствует росту ее стоимости, доходов и укрепляет ее позиции на рынке.

Актуальность темы исследования определяется тем, что в условиях мирового финансового кризиса особенно необходимо стратегическое видение перспектив развития деятельности предприятия, что требует формирования качественно новых подходов к процессу управления эффективностью его функционирования.

Исследование направлено на повышение эффективности деятельности государственной компании «Водоканал Санкт-Петербурга» путем изучения особенностей ее функционирования в рамках коммунального комплекса.

В связи с обозначенной целью необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить теоретические основы и практические аспекты формирования деловой репутации государственной организации.
2. Проанализировать реализацию государственной политики в ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» и какое влияние оказывает на ее репутацию.
3. Разработать мероприятий по повышению репутации ГУП «Водоканал Санкт Петербурга».

Структура работы: выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы.

## 1 Теоретические основы формирования деловой репутации организации

### 1.1 Понятие и содержание деловой репутации организации, составляющие репутации организации

Ключевые моменты в формировании репутации организации - это понятие и состав деловой репутации организации. Для российских предприятий становится все более актуальным вопрос о том, как поддерживать свою деловую репутацию. С 2001 года деловая репутация организации стала значительной частью ее нематериальных активов, составляя 10-15% стоимости от общего дохода как одной из самых крупных транснациональных компаний.



Рисунок 1.1 – Формирование репутации организации [13]

Деловая репутация организации играет ключевую роль в современных экономических условиях, в ее долгосрочном и устойчивом развитии. Положительная репутация способствует принятию контрагентами решения о сотрудничестве, привлечению высококвалифицированных специалистов, доступу к инвестиционным ресурсам и профессиональным услугам, а также формирует доверие у потребителей.

Понятие и состав деловой репутации организации - это ключевые моменты в формировании деловой репутации ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга». Для отечественных предприятий становится все более актуальным вопрос о том, как поддерживать свою репутацию. Применение в управлении предприятием лучших мировых практик, использование самых совершенных технологий, создание своих ноу-хау в сферах деятельности - только таким способом можно быть успешным и передовым предприятием.

Репутация организации соотносится с ее обликом, культурой, традициями и находится в постоянной динамике, реагируя на стратегические изменения и эффективное использование ресурсов. Не маловажную роль в жизни предприятий занимают финансовые вопросы, обеспечивая материальное производство, социальные нужды, а также служа как источник доходов для государственных нужд.

Понятие «репутация» не имеет однозначного определения в специализированной литературе. Она часто рассматривается как социально-экономическая ответственность организации перед ее клиентами. Репутацию часто сравнивают с имиджем компании. В некоторых случаях репутацию можно сравнить с имиджем компании. Согласно официальному документу, под «деловой репутацией» понимается разница между стоимостью приобретенного имущества организации (или его части) и стоимостью всех ее активов и обязательств. [13]

Положительная репутация может рассматриваться как «надбавка» к цене продукта, который покупатель готов заплатить в ожидании долгосрочных выгод. С другой стороны, негативная деловая репутация

Ибо такие недостатки, как дефицит выражаются в «скидках» для покупателя от постоянных клиентов, низком качестве продукции, слабом маркетинге квалификации и других.

Репутация организации отражает устойчивое общественное мнение о качествах, сильных или слабых сторонах конкретной организации. Сегмент рынка.

Формирование репутации включает в себя создание и развитие положительных аспектов, таких как имидж организации, ее местоположение, отношения с клиентами, авторитет руководства, признание на рынке, престиж места работы, финансы, стабильность.

<i>Основные отличия репутации и бренда</i>		
<b>БРЕНД</b> нужно создавать	↔	<b>РЕПУТАЦИЯ</b> возникает независимо от вашего желания
<b>БРЕНД</b> – двигатель продаж	↔	<b>РЕПУТАЦИЯ</b> – уровень капитализации
<b>БРЕНД</b> – формируется в компании; однонаправленная коммуникация	↔	<b>РЕПУТАЦИЯ</b> – категория коммуникации двусторонняя
<b>БРЕНД</b> – однозначен для всех целевых аудиторий	↔	<b>РЕПУТАЦИЯ</b> может быть в разных целевых группах – различной

Рисунок 1.2 – Основные отличия репутации и бренда

Влияние этих компонентов оказывает значительное воздействие на репутацию организации. Репутация является ключевым нематериальным активом, который сложно оценить, но приносит дополнительные доходы и экономические выгоды, облегчая взаимодействие с различными сторонами внешних отношений и способствуя успешному развитию компании.

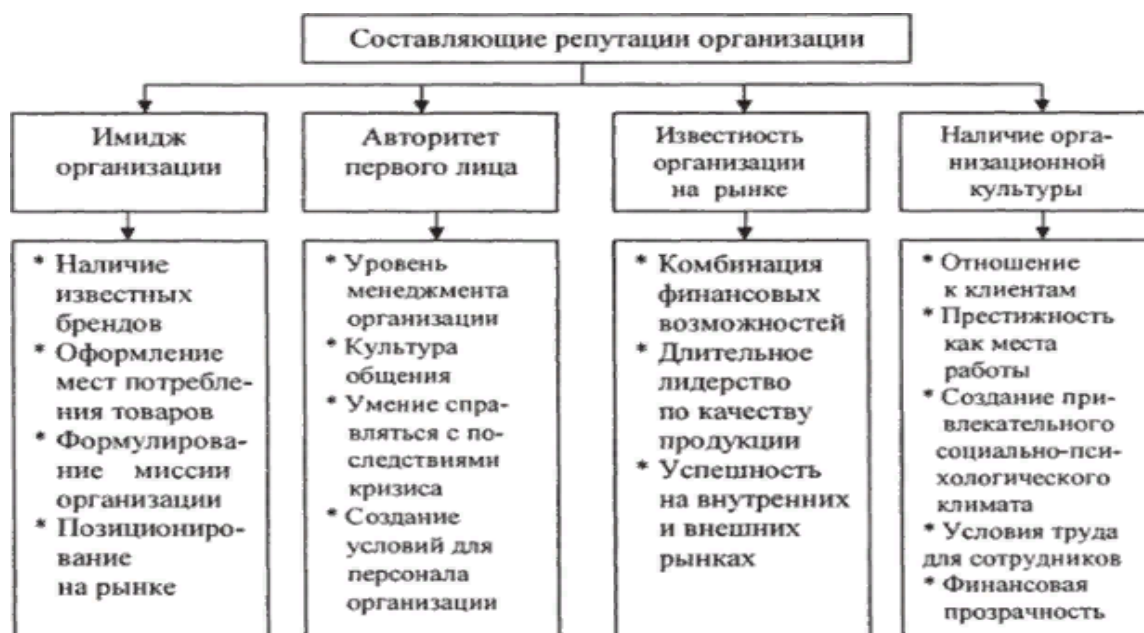


Рисунок 1.3 – Составляющие репутации организации.

## 1.2 Общие аспекты деятельности, влияющие на формирование положительной репутации организации

Проблема управления репутацией в настоящее время достигла значительного значения. Репутация представляет собой ценный нематериальный ресурс компании, формирующийся долгие годы и подверженный быстрой разрушительной атаке.

Позиция компании на рынке включает в себя самостоятельные решения поведение и реальные ключевые действия.

Дополнительными факторами могут быть реклама, участие в профессиональных встречах и конференциях, ассоциациях.

Внутренний и внешний авторитет организаций, определяется различными компонентами, включая:

- управление предприятием;
- финансовая стабильность, способность выходить из кризисных ситуаций;
- условия труда сотрудников, корпоративная культура и другие аспекты.



Руководство ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» использует «технический» подход к возможностям развития организации, и, соответственно к совершенствованию персонала.

Результат обеспечивается за счет соответствия персонала техническим (функциональным) характеристикам (уровню квалификации, возрасту, стажу, образованию) и применения контроля на всех этапах системы управления персоналом. В результате анализа управления персоналом в Водоканале и оценке действующей системы управления персоналом, можно предположить, что одним из элементов репутации является выдающаяся работа организации на рынке. [18]

Репутация организации как рабочего места включает в себя создание надежной рабочей среды и равные условия труда.

В Северо-Западном регионе имеются аналогичные предприятия, где социальные выплаты, техническое обслуживание, хорошая рабочая обстановка, признание достижений ценятся намного ниже, чем в Водоканале.

Важными для репутации являются финансовая устойчивость компании, стабильное финансовое состояние и постоянный рост прибыли. Хорошая репутация делает компанию привлекательной для инвесторов, повышает ее капитализацию, увеличивает доход и способствует успешному входу на новые рынки и поддержке общества.

Ключевые аспекты, влияющие на формирование положительной репутации организации (компании), включают:

- взаимоотношения с партнёрами, клиентами, сотрудниками;
- позиционирование и узнаваемость на рынке и эмоциональная привлекательность компании;
- качество продукции, практика работы и достижения на рынке;
- политика руководства и социальная ответственность компании;
- финансовая стабильность и расширение бизнеса.

Деловая репутация охватывает образ организации, формируемый ее поведением, эмоциями и внутренними отношениями.

По моему мнению, для создания положительного имиджа и репутации важны стабильность финансового положения, социальная ответственность, личные качества руководителя, отношения с персоналом и традиции коллектива и прочее.

В современных экономических условиях деловая репутация играет ключевую роль в долгосрочном и устойчивом развитии компаний.

Хорошая деловая репутация улучшает перспективы сотрудничества, привлекает самых талантливых людей и налаживает контакт с ними.

Инвестиции в ресурсы и профессиональные услуги создаёт доверие потребителей.

Следовательно, положительная деловая репутация, ее «доброе имя» делается источником дополнительных преимуществ для компании. Для себя и всех тех, кто заинтересован в успешном взаимодействии с ней.

Являясь важной частью нематериальных активов, он помогает как важный экономический рычаг стратегического развития компании.

.... Хорошая репутация более важна, чем чистая рубашка. Рубашку можно выстирать, репутацию – никогда. /Альфред Нобель/

При глобализации и усилении конкуренции за ресурсы ключевым аспектом репутации становится корпоративная социальная ответственность, которая предполагает учет и минимизацию негативных воздействий компании не только на экономику, но и на общество и окружающую среду.

Социально ответственная компания выигрывает на рынке труда, привлекая высококвалифицированных специалистов.

Развитие корпоративной культуры и построение деловой репутации и корпоративного имиджа компаний способствует укреплению имиджа России на международной арене.

Предприятие ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» – стратегически важное предприятие для города, поскольку вода – это ресурс жизнеобеспечения, а основными технологиями предприятия являются подготовка водных ресурсов и транспортировка их абоненту и последующая очистка сброшенных сточных вод.

Деятельность «Водоканала» многогранна и инновационна и напрямую влияет на все сферы жизни населения, поэтому освещение полезного опыта деятельности предприятия, по моему мнению, является важной и интересной задачей.

### 1.3 Миссия, цели и задачи предприятия

Миссия организации представляет собой основное направление и предназначение компании, основываясь на ее уникальности и значимости на рынке. Философия организации формирует ее культуру и социальные ценности, определяя ее существо и цель наличия в бизнес-среде.

Организация изначально рассматривается как инструмент достижения цели, который «позволяет людям выполнить коллективно то, что они не могли бы выполнить индивидуально» [5]. Однако следует учитывать, что в процессе существования и деятельности организации нередко возникают группы ее участников, которые более заинтересованы в сохранении организации именно как сложившегося объединения, чем в реализации ее целей, игнорируя таким образом объективную необходимость ее развития.

«Миссия организации должна быть нацелена на потребителя и решать прежде всего проблемы потребителя, а не внутренние проблемы организации, такие как обеспечение прибыли, расширение рынка, рост объема продаж и др.» (Г. Форд).

«Каждая организация должна иметь определенные цели, отличные от прибыли, цели, которые оправдывают ее существование» (К. Мацусита).

«Миссия мотивирует членов организации подтверждением того, что их работа имеет смысл» (О. С. Виханский, А. И. Наумов);

В процессе разработки миссии важно учитывать интересы различных групп людей, таких как владельцы организации, сотрудники, клиенты, партнеры, местное сообщество и общество в целом. Хорошо сформулированная

миссия проясняет то, чем данная организация является и чем стремится быть, а также целевые ориентиры и сферы деятельности организации, возможности и способы осуществления деятельности.

Миссия носит общий характер определяет смысл существования организации выявляет организационные перспективы
Цели часто представлены в стоимостном выражении выражает ожидания акционеров и высшего руководства компании разрабатываются высшим руководством
Задачи относятся к уровню подразделения организации носят оперативный характер обычно множественны

Рисунок 1. 4 – Соотношение между миссией, целями и задачами организации

Цель организации – желаемое (прогнозируемое, планируемое) состояние организации (конкретных ее характеристик), на достижение которых направлена ее деятельность в установленные сроки времени [16].

## 2 Анализ реализации государственной политики ГУП Водоканал

### 2.1 Организационно-правовая форма, структура организации и инновационное развитие ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

Государственное унитарное предприятие «Водоканал Санкт-Петербурга» имеет важное стратегическое значение для региона, обеспечить водоснабжение и канализацию Санкт-Петербурга, для 5.3 миллионов людей, а также десятки тысяч компаний и организаций в городе [31].

Владелец имущества ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» заявлен как город Санкт-Петербург.

Миссия Водоканала - обеспечивать услуги водоснабжения и канализации для обеспечения достойного качества жизни, устойчивое городское развитие, формирование водной культуры и защита экологии региона Балтийского моря.

Юридический адрес: ул. Кавалергардская, д. 42.

Организационно-правовой формой Водоканала является «Государственные унитарные предприятия субъектов РФ», а формой собственности — «Собственность субъектов РФ».

Компания, осуществляющая водоснабжение и водоотведение, играют важную роль для городских жителей и организаций, обеспечивают комфорт и безопасность горожан.

Историю ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» можно проследить более чем на сто лет назад, начиная с момента возникновения Общества Санкт-Петербургских водопроводов в 1858 году.

На сегодняшний день ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» является крупнейшим предприятием в России в области водопроводно-канализационного хозяйства [31].

Структура ГУП Водоканал Санкт-Петербурга включает 9 филиалов, каждый из которых выполняет определенные функции:

- Водоснабжение - отвечает за обеспечение города водой для бытовых нужд;
- Водоотведение - занимается сбором и очисткой сточных вод;
- Транспорт и логистика - заботится о транспортировке материалов и оборудования;
- Единый расчетный центр - отвечает за финансовые операции и расчеты предприятия.
- Центр реализации инвестиционных программ - занимается реализацией инвестиционных проектов.
- Информационно-образовательный центр - предоставляет информацию и проводит образовательные мероприятия.
- Медицинский центр - обеспечивает медицинское обслуживание сотрудников и клиентов.
- Инженерно-инновационный центр - занимается разработкой и внедрением инновационных технологий.
- Центр реализации социально-экономических программ - занимается реализацией социальных программ и проектов.

Каждый филиал играет свою уникальную роль в обеспечении качественных услуг по водоснабжению и водоотведению жителям и организациям Санкт-Петербурга.

Система управления предприятием построена на принципах международных стандартов: ISO 9001 «Система менеджмента качества», ISO 14001 «Система экологического менеджмента» и OHSAS-18001 «Система охраны труда, промышленной безопасности и здоровья».

Коллектив ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» руководствуется в своей деятельности нормативными и организационно-распорядительными документами, разработанными в соответствии с действующим законодательством, локальными актами, отражающими особенности образовательного процесса, приказами, распоряжениями, должностными

инструкциями и положениями, утвержденными и введенными в действие соответствующими приказами директора.

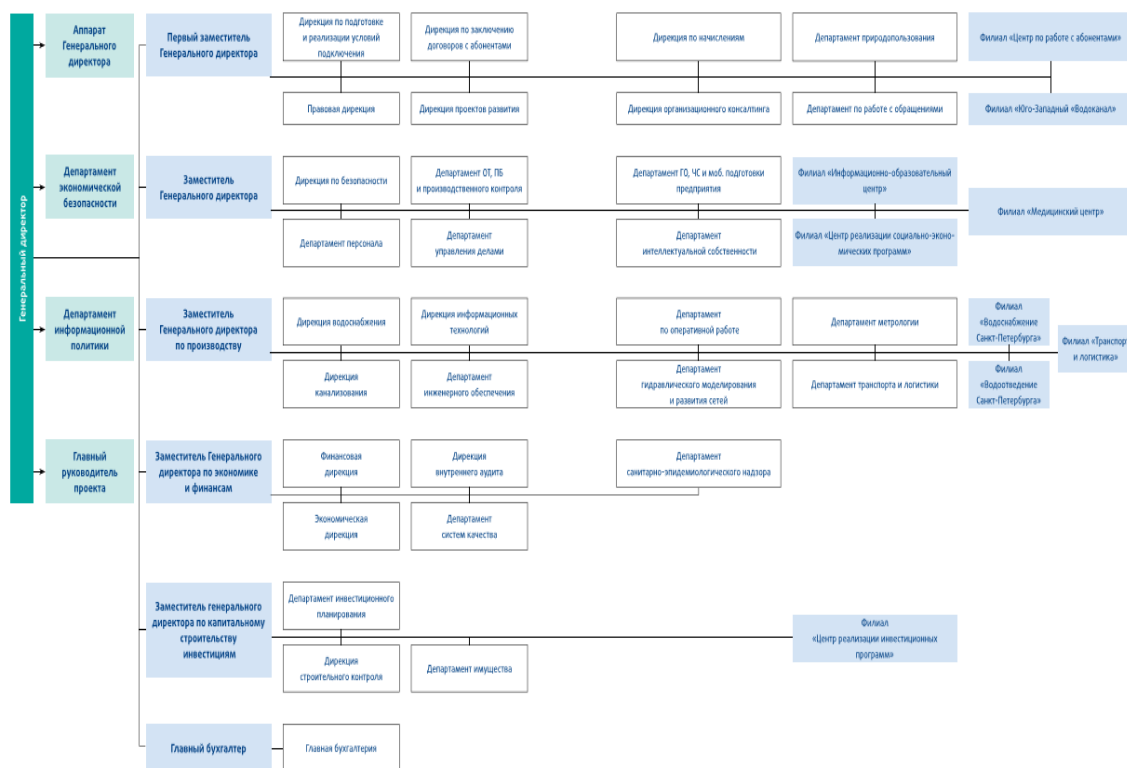


Рисунок 2.1 – Организационная структура управления

Из рисунка видно, что организационная структура компании ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» представляет собой совокупность департаментов, дирекций, служб, каждый из которых несет ответственность за свое направление для слаженной работы предприятия в целом.

Согласно финансовой отчетности в 2023 году Уставный капитал ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга составил 97,6 млрд рублей = 97 550 240 881 рублей, выручка выросла до 44,4 млрд рублей (+12%), чистая прибыль выросла до 2,8 млрд рублей (+185%), основные средства составили 405,2 млрд рублей, нематериальные активы составили 829,8 млн рублей.

Таблица 2.1 – Основные показатели производственной деятельности ГУП Водоканал СПб

Показатели	2020			2021			2022		
	План п.км	Факт п.км	%	План п.км	Факт п.км	%	План п.км	Факт п.км	%
Водопроводные сети	83,7	83,7	100	90,1	90,1	100	93,53	93,5	100
Канализационные сети	62,1	60,8	97	68,8	70,3	102,9	72,4	74,0	102,2
Итого	145,8	144,5	103,1	158,9	160,4	102,9	165,93	167,5	102,2

Из таблицы видно, что динамика ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» имела динамику роста

Таблица 2.2 – Финансовые результаты деятельности ГУП Водоканал СПб\*

Наименование показателя	За 2022 год	За 2021 год
Выручка	36 829 209	36 874 043
Себестоимость продаж	(28 816 130)	(31 654 544)
Валовая прибыль (убыток)	8 013 079	5 219 499
Прибыль (убыток) от продаж	8 013 079	5 219 499
Доходы от участия в других организациях	150	1000
Проценты к получению	63 519	33 198
Проценты к уплате	(391 102)	(920 859)
Прочие доходы	1 779 925	861 525
Прочие расходы	(3 464 604)	(2 230 522)
Прибыль до налогообложения	6 000 966	2 963 840
Налог на прибыль в том числе текущий налог на прибыль	-1 247 794	-703 418
	(1 588 313)	(1 002 170)
Прочее	108 451	-1 928
Чистая прибыль	4 861 623	2 258 496

Из таблицы видно, что за анализируемый период за счет снижения затрат, выросла валовая прибыль, а также чистая прибыль Водоканала.

Чистая прибыль увеличилась в два с лишним раза.



Развитие и поддержание хорошей репутации ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» напрямую связано с предоставлением доступных и качественных услуг по водоснабжению и канализированию жителям города. Эти услуги не только способствуют обеспечению достойного уровня жизни потребителей, но и способствуют устойчивому развитию города в целом.

Для достижения поставленных целей необходимо применять инновационные подходы, включая использование передовых технологий, внедрение лучших мировых практик и отечественных разработок. Привлечение и внедрение новейших технических и технологических решений становится важным инструментом для повышения устойчивости функционирования предприятия.

Одной из ключевых задач предприятия является улучшение санитарно-экологического состояния акватории реки Невы, Финского залива и в целом работы в области охраны окружающей среды, это очень важно для здоровья и благополучия граждан. Это касается не только самого города, но и всего региона. Цели и политика ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» - в стремлении стать одним из передовых предприятий водоснабжения и водоотведения в Европе. Близость Балтийского моря, определяющая строгие соблюдения нормативов, предполагает комплексный подход в решении задач более эффективной и интенсивной очистки питьевой воды и решения проблемы сброса промывочных вод.

Непосредственное стремление к улучшению окружающей среды и сохранению природных ресурсов отражает реализация программы по прекращению сброса неочищенных сточных вод в водные объекты города Санкт-Петербурга отражает. Проекты по переключению прямых выпусков, направленные на снижение техногенной нагрузки на водные объекты, являются важным шагом в защите реки Невы, Финского залива и Балтийского моря.

За период с 2003 по 2022 годы в систему коммунальной канализации переключено более 360 прямых выпусков неочищенных хозяйственно-бытовых, общесплавных и дождевых сточных вод.

В связи с завершением строительства 1-го этапа Охтинского коллектора, с 2020 года уровень очистки хозяйственно-бытовых стоков города достиг уровня 99,5 %.

В 2021 – 2022 гг. выполнен комплекс работ по закрытию устаревших очистных сооружений в пос. Металлострой и ликвидации прямого выпуска в р. Славянка с переключением стоков на Центральную станцию аэрации.

Уровень очистки достиг 99, 7%.

Среднесуточная подача питьевой воды в Петербург за 2022 год составила 1518,5 тыс. куб. м/ сутки.

Расходы и потери при транспортировке воды в 2022 году составили 9,4%.

Производственный комплекс имеет свои особенности, и совокупности представляет из себя последовательность производственных процессов, с позиции процессного подхода.



Рисунок 2.2 – Зоны водоснабжения

Наиболее активная работа, одобренная планом инноваций и развития ГУП «Водоканал Санкт-Петербург» получила направление в 2021-2023 годах.

Среди них можно выделить следующие перспективные решения, которые подтвердили свое эффективное применение на объектах водоснабжения и водоотведения:

- Автоматизированные программные комплексы построения планов модернизации инженерных коммунальных сетей;
- Использование геофизической аппаратуры для поиска мест расположения напорных труб;
- Построение и интеграция новейшего комплекса математических моделей разработки нейронных связей в области искусственного интеллекта для автоматизации производственных процессов;
- Апробация прототипа датчика-уровнемера, устойчивого к агрессивной среде, для формирования автономной системы передачи информации об уровне сточных вод в тоннельных коллекторах;
- Технология устранения неприятных запахов на выходе канализационных коллекторов, образующихся в процессе эксплуатации объектов водоотведения.

В результате пилотных испытаний разработанный прототип датчика-уровнемера показал стабильную работу после погружения в агрессивную среду благодаря подобранным материалам (компонентам) датчика.

Ход проведенных испытаний подтвердил возможность создания перспективной автономной системы передачи информации об уровне сточных вод в тоннельных коллекторах системы водоотведения Санкт-Петербурга.

Апробация адсорбционных фильтров на выходе канализационных шахт тоннельного коллектора, проведенная в рамках пилотных испытаний, показала высокую степень очистки газовоздушных выбросов на уровне 96-99 %, что позволило существенно сократить количество жалоб населения и повысить общий уровень удовлетворенности потребителей Санкт-Петербурга услугами водоотведения.

28.10.2023 года предприятие приступило к восстановлению северной водопроводной станции.

В процессе ремонта застройщик построит новое сооружение производительностью 700 000 кубометров очищенной воды в сутки и внедрит современную двухступенчатую технологическую чистку воды.

Эта работа делится на 3 этапа. Прежде всего, будут построены водоочистные сооружения и инженерные сети. После этого, водозаборное сооружение СВС-1 будет реконструировано и будет построена новая насосная станция. На заключительном этапе реконструкция системы подачи сырой воды будет внедрен водозаборный комплекс СВС-1 на объекте водоподготовки СВС.

Реконструкция стала необходимой из-за существующих проблем с системой водоподготовки на станции. Во время паводка поддержание качества воды требует дополнительного времени, что приводит к снижению производительности станции.

Также в феврале 2023 года на Петровском острове в Санкт-Петербурге началось строительство канализационного коллектора.

Это сооружение будет обеспечивать 100% очистку сточных вод, что улучшит экологическую обстановку в Петроградском районе. Планируется завершить строительство и восстановить благоустройство к концу 2024 года.

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» объявил конкурс на строительство водопроводных и канализационных сетей для подключения новых домов в Шушарах.

Работы также предполагается завершить в 2024 году.

В 2024 году ГУП «Водоканал Санкт-Петербург» вступил в четкие цели и задачи, определенные по автоматизации бизнес-процессов и продолжает развивать и создавать информационные технологии

Интегрированная информационная систем управления предприятием (CIS) так же продолжают развиваться. Информационные технологии играют все более важную роль в развитии и укреплении корпоративной репутации. Использование цифровой информации позволяет значительно повысить показатели эффективности производства, обеспечивают бухгалтерские и управленческие функции на предприятии.

Применение информационных технологий в деловой среде способствует автоматизации процессов, сбору и анализу данных, оптимизации бизнес-процессов, повышению оперативности принятия решений. Цифровые инструменты улучшают взаимодействие внутри компании, обеспечивают доступ к актуальным данным для управленческих решений и повышают общую эффективность бизнеса.

Использование современных технологий также способствует оптимизации рабочих процессов, повышению прозрачности деятельности компании, обеспечивает быстрый доступ к информации, что в свою очередь позитивно сказывается на оперативности реагирования на изменения на рынке, улучшении качества услуг и продукции, а также обеспечивает более эффективное управление предприятием в целом.

Ключевые результаты 2023 года:

- Завершены работы по автоматизации трех значимых отраслей деятельности предприятия, разработаны и внедрены информационные системы:

«Управление обращениями» на базе отечественной платформы Naumen. Обеспечена консолидация всех обращений граждан Санкт-Петербурга, регистрация заявок от работников, сформирован реестр ИТ-сервисов, ресурсов предприятия в единой базе данных, что позволяет повысить прозрачность управляемости и своевременное исполнение по обращениям [Приложение 4];

«Управление персоналом и процессом расчета заработной платы» на базе отечественной платформы 1С. Автоматизированы процессы расчета заработной платы и ведения кадровой политики. Данная система позволяет выйти на более высокий уровень управления персоналом;

«Управление процессами технологического присоединения» (АСУПП) на базе отечественной платформы 1С.

Обеспечен соответствующий уровень автоматизации процессов, связанных с управлением процессами технологического присоединения

объектов капитального строительства к системам холодного водоснабжения и водоотведения, – формирование разрешительной документации, отслеживание сроков их подготовки, оперативное предоставление актуальной информации.

В сентябре 2022 года ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» приступило к реализации мероприятий, направленных на повышение клиентоориентированности и комфортности оказания услуг абонентам, в частности, разработке сервиса «Единое окно заявителей».

Стартом исполнения данного проекта стало внедрение в эксплуатацию АСУПТП в декабре 2021 года, также внесены изменения на сайте предприятия, разработан отдельный раздел, связанный с подключением к водоснабжению и водоотведению, обновлен расчет «Калькулятор подключений», внедрен навигатор-путеводитель.

На портале организации можно в любое время найти информацию не только по производимой деятельности, но по запуску новых преимущественной информации. Сервис дает возможность максимально удобно и одновременно оперативно получать отчеты по объемам водопотребления и по проведению расчетов за потребляемые ресурсы.

При необходимости можно подать заявку на получение грамотно продуманных технических условий.

Без предварительно пройденной регистрации пользователям доступен особый минимальный режим работы. Тем не менее даже на нем можно изучить краткую информацию по таким вопросам, как задолженность, причем загрязнений и стоков. После проведения самостоятельной регистрации на портале пользователи смогут воспользоваться разными возможностями, предлагаемыми аккаунтом.

Меры по внедрению автоматизации как бизнес-процесс продолжается строительная и инвестиционная деятельность расчеты с клиентами, управление транспортными средствами, управление профилакторием.

Проведены работы в части модернизации автоматизированной системы

управления технологическими процессами (АСУТП), выполнены работы по модернизации автоматизированной системы учета воды (АСУВ): в рамках первого этапа работ по паспортизации АСУТП предприятия разработано 87 объектовых паспортов по автоматизированным системам управления технологическими процессами; выполнены работы по первому этапу создания комплексной системы «Мониторинг и управление технологическими процессами водоснабжения и водоотведения» (ПАК ПМУ).

Предприятие приступило к реализации следующих проектов развития КИСУ: автоматизация бухгалтерского, налогового и складского учета; личный кабинет и мобильное приложение клиента; управление взаимоотношениями с клиентами; сайт предприятия; мониторинг автотранспорта; управление проектами.

В планах организации на предстоящий период запланированы работы по автоматизации следующих отраслей деятельности: блока бюджетирования и планирования; казначейской, договорной и закупочной деятельности; управления нормативно-справочной информацией; электронного архива и документооборота [32].

В 2023 году выполнен широкий спектр работ по модернизации пользовательской и серверной ИТ-инфраструктуры:

- Эксплуатируемого оборудования: закуплено и поставлено в подразделения предприятия:
  - 2 259 единиц оборудования (ПК, планшеты, ноутбуки);
  - обновлено 49 % парка вычислительной техники.

Эффективное управление осуществляется на основе высоких технологий и инновационной деятельности. Успешно реализуется разработанная программа реконструкции и развития систем водоснабжения и водоотведения, которая принята правительством города и увязана с Генеральным планом развития СПб. Эта программа направлена на совершенствование технологий очистки воды, наращивание производственных мощностей для развития инфраструктуры города

и обеспечение экологической безопасности Балтийского региона.

Для обеспечения эффективной работы и сохранения высоких стандартов качества предприятие закупает современную технику, в том числе автомобили, оснащенные экологическими двигателями.

Одной из важнейших задач в области охраны окружающей среды ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» является улучшение санитарно-экологической ситуации в акватории р. Невы и Финского залива.

В Петербурге планомерно реализуется Программа по прекращению сброса неочищенных сточных вод в водные объекты города.

За последние несколько десятилетий Водоканал внедрил ряд крупных проектов по переключению прямых выпусков направленных на снижение технологической нагрузки на Неву, Финский залив и Балтийское море.

В рамках этого плана на период с 2003 по 2023 год более 360 прямых выпусков воды переключены в систему коммунальной канализации для более эффективной работы с не очищенными бытовыми стоками. талым снегом и дождевой водой.

Кроме того, когда расход воды превышает 60 миллионов м<sup>3</sup> в сутки, используется городская канализационная система.

Основным мероприятием программы является завершение строительства магистрального канализационного коллектора в Северном округе. В результате было закрыто более 76 прямых дренажных отводов.

Таким образом, количество сбросов сточных вод в Неву сократилось на 334 кубометров в сутки и обеспечить процент очистки сточных вод на 98.3%.

После завершения первого этапа строительства Охтинского коллектора уровень очистки воды стал равен 95%.

В рамках реализованного проекта было перенаправлено 19 прямых сбросов, что позволило прекратить сброс около 4,3 миллионов кубометров неочищенных сточных вод в реку Охта ежегодно. Реализация проекта значительно снизила загрязнение реки, которая является крупнейшим притоком



реки Невы и имеет существенное влияние на качество воды в нашем водоснабжении, поскольку является основным источником водоснабжения для Санкт-Петербурга.

В 2021-2022 годах был выполнен комплекс работ по закрытию устаревших очистных сооружений в посёлке Металлострой и произведена ликвидация прямого сброса в реку Славянка с переносом стоков на Центральную станцию аэрации. Уровень очистки составил 99,7%. Среднесуточная подача питьевой воды в Санкт-Петербурге в 2022 году составила 1518,5 тысяч кубометров в сутки. Таким образом в 2022 году стало возможным сократить до 9,4% расхода и потерь воды при транспортировке воды.



Рисунок 2.3 – Система водоснабжения и водоотведения.

В «Водоканале» налажена эффективная система обратной связи с потребителями: на предприятии круглосуточно работает телефон «горячей линии» - 305-09-09.

Положительно сказались на ситуации результаты реализации программы

модернизации ливневой канализации, сформированной Водоканалом по поручению губернатора Санкт-Петербурга Александра Беглова в 2019 году. Специалисты предприятия определили 17 наиболее «уязвимых» для локальных скоплений воды адресов. Сегодня строительно-монтажные работы выполнены уже на 8 объектах.

В марте 2022 года ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» собственными силами в кратчайшие сроки завершило строительство дополнительной общесплавной канализационной сети на Парашютной улице в Приморском районе, а в июле специалисты выполнили реконструкцию ливневой канализации на улице Ушинского, исключив возникновение скоплений воды на перекрестке с пр. Просвещения. По итогам сильных дождей 2021-2022 годов на ранее «уязвимых» участках скоплений воды не зафиксировано.

Для обеспечения бесперебойного водоотведения городских территорий на предприятии работают бригады филиала «Водоотведение Санкт-Петербурга», которые готовы оперативно реагировать на вызовы. Специалисты осуществляют мониторинг погоды и накануне прогнозируемых осадков понижают уровень стоков в тоннельных коллекторах, чтобы они могли принять максимальный объем воды в систему водоотведения, также на очистных сооружениях запускаются дополнительные насосы.

В случае неблагоприятного прогноза и вероятности выпадения сверхрасчетных дождей время работы бригад продлевается.

Кроме того, стоит отметить высокую эффективность работы новой техники Водоканала, закупленной в рамках масштабного обновления автопарка. Уменьшение количества засоров на канализационных сетях — результат работы новых каналопромывочных машин. В распоряжении работников предприятия также имеется водоотливная техника различной производительности, а также специализированная техника для оперативного извлечения посторонних предметов из амбразурных патрубков, дождевых колодцев и откачки дождевой воды в местах ее скопления после ливня.

На сегодняшний день в Петербургском Водоканале насчитывается

95 единиц откачивающей техники: 38 илососов и 57 комбинированных машин.

Реализация программы масштабного обновления парка специальной и грузовой техники предприятия началась в 2020 году. До конца 2022 года запланирована поставка 78 единиц новых транспортных средств.

«Водоканал Санкт-Петербурга» добился замечательных успехов в области водоподготовки:

- ультрафиолетовая обработка. С ультрафиолетовым излучением, гарантирующим высокий уровень защиты;
- спец-хлор, это важное преимущество с точки зрения безопасности и экологии;
- применение гипохлорита натрия используется для обеззараживания воды делает очистку воды более безопасной;
- применение сульфата аммония в место раствора аммиака это помогает обеспечить безопасное производство более безопасной очистку воды;
- биологический мониторинг воды;

Для контроля качества воды в реке Нева, где обитают раки, используется передовая система биологического мониторинга.

Система дозирования ПАУ:

Внедрена система дозирования порошкообразного активированного угля (ПАУ), которая обеспечивает эффективное удаление неприятных запахов и нефтепродуктов.

Разработанные инновации и технологии, применяемые Петербургским Водоканалом, не только улучшают качество обработки воды, но также делают этот процесс более безопасным для окружающей среды и обеспечивают высокие стандарты водопровода и водоотведения для города.

В ведении Петербургского Водоканала находятся также городские фонтаны и общественные туалеты города [32].

Деятельность ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» оказывает значительное влияние на жизнь города, благодаря усилиям по совершенствованию системы водоснабжения и водоотведения.

Благодаря внедрению новейших разработок и просветительской работе предприятия наблюдается стабильное снижение потребления воды и уменьшение нагрузки на водные системы города Санкт-Петербурга.

В средне- и долгосрочной перспективе ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» намерено ставить и достигать новых целей в области водопроводно-канализационного хозяйства, сосредотачиваясь на качестве и надежности работы систем водоснабжения и водоотведения.

Для достижения этих целей предприятием сформированы стратегические приоритеты, включая стратегическую безопасность и надежность, цифровизацию, социальную ответственность, экологическую устойчивость, финансовую независимость, профессиональное превосходство и оценку общественной и экономической эффективности.

Выполнение сложных задач по предоставлению коммунальных услуг оказывает высокую техническую и финансовую нагрузку на ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».

Инвестиции в коммунальную инфраструктуру в основном осуществляются за счет бюджетных средств, целевых программ и тарифной выручки организаций коммунального комплекса.

По моему мнению, важно продолжать усилия по совершенствованию системы водоснабжения и водоотведения для обеспечения жителей города качественными и доступными коммунальными услугами.

## 2.2 Анализ внешней и внутренней среды организации, импортозамещение

Для анализа организации, применяется метод SWOT-анализа, который помогает определить сильные и слабые стороны предприятия, возможности и угрозы (табл.2.3). Данный метод является широко признанным, и позволяет провести совместное изучение внешней и внутренней среды предприятия.

Таблица 2.3 – SWOT-анализ СПб ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

	+	–
Внешняя среда	Сильные стороны (S) опыт работы более 165 лет; система обучения сотрудников; бережное и экономное использование природных ресурсов, включая водные, энергетические, лесные и др. бюджетное финансирование; забота о повышении безопасных условий труда, предоставление достойного уровня заработной платы, социальная защита, как работников предприятия, так и членов их семей.	Слабые стороны (W) изношенность канализационных и водопроводных сетей; климат Санкт-Петербурга; нехватка специализированной техники.
Внутренняя среда	Возможности (O) привлечение квалифицированных сотрудников; снижение текучести кадров; снижение убытков от основной деятельности; снижение загрязнения окружающей среды; снижение кредиторской задолженности.	Угрозы (T) ошибки в управленческих решениях; текучесть кадров; нехватка молодых сотрудников; коррупция.

Одним из популярных методов анализа макроокружения организации является PEST-анализ. Данный анализ иногда обозначают также как STEP - анализ. Это простой и удобный метод изучения внешней среды, который может эффективно применяться любой организацией. PEST-анализ включает в себя выявление перечня политических (Political), экономических (Economic), социальных (Social) и технологических (Technological) факторов внешней среды, которые прямо и косвенно влияют на предприятие (табл.2.4).

Таблица 2.4 – PEST-анализ СПб ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

Политические	Экономические
Государственная бюджетная политика; Контрактная система в сфере закупок товаров, работ и услуг; Законодательство об охране окружающей среды.	Темпы роста экономики; Уровень инфляции; Уровень располагаемых доходов населения;
Технологические	Социально-культурные
Новые технологии в развитии; Уровень государственного и отраслевого финансирования научно-технических исследований и разработок в области природоохранного комплекса; Влияние разработок в других областях.	Требования к качеству продукции и уровню сервиса; Изменения в стиле и уровне жизни населения.

Стратегия импортозамещения, проводимая ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга», направлена на уменьшение зависимости от иностранных поставок и стимулирование развития отечественных производителей, включая петербургские компании.

По данным предприятия, импортное оборудование и материалы в 2022 году составили лишь 1,5% от общего объема закупок, и данная доля остается стабильной уже на протяжении шести лет.

При проведении работ по реконструкции и новому строительству водопроводных и канализационных сооружений ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» старается использовать исключительно отечественное оборудование и материалы. Среди приоритетных покупок отечественного производства включены трубы, фитинги, арматура и другие материалы для систем водоснабжения и водоотведения.

Основной объем импортных закупок предприятия включает в себя специфическое оборудование и материалы, для которых отсутствуют местные

аналоги:

- электросварные муфты различного диаметра;
- отдельные виды счетчиков холодной воды, расходомеры;
- программное обеспечение, лицензии на специализированное программное обеспечение и от - дельные виды серверного оборудования;
- импортные запасные части для ремонта и текущего обслуживания ранее приобретенного оборудования для систем водоснабжения и водоотведения, технических средств импортного производства;
- отдельные закупки материалов импортного производства по результатам состоявшихся в соответствии с действующим законодательством конкурсных процедур (победитель – предложивший наименьшую стоимость).

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» осуществляет закупочную деятельность за счет собственных средств в рамках Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», а также за счет средств субсидий и бюджетных инвестиций в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». [18]

С целью развития и укрепления связей с субъектами малого и среднего предпринимательства ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» в 2023 году приняло участие в Бирже поставщиков и Санкт-Петербургском промышленном конгрессе в рамках Петербургской технической ярмарки при поддержке СПб ГБУ «Центр развития и поддержки предпринимателей».

Всего на мероприятии было представлено 17 отечественных компаний, Основной интерес вызвали технологии по очистке воды и предложения по поставке полиэтиленовых труб. В свою очередь, специалисты ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» посетили производственные площадки компаний для изучения системы качества продукции и обсуждения вопросов организации эксплуатационных испытаний. [15]

## 2.3 Кадровый подход к формированию корпоративного имиджа организации

Кадровое делопроизводство представляет собой важный инструмент, который помогает установить и правильно оформить правовые отношения между работниками и работодателями, четко определить права и обязанности сторон трудовых отношений, а также создать законодательное основание для управления персоналом в организации. Ведение кадрового делопроизводства является обязанностью работодателей. [10]

По моему мнению, в каждой организации самым важным стратегическим фактором является кадровый потенциал.

Кадровый потенциал компании, согласно определению, представляет способности всех сотрудников, занятых в организации, которые решают определенные задачи. Это критически важный стратегический фактор для успешного функционирования организации.

Кадровый подход основан на проведении различных мероприятий, таких как развитие корпоративной культуры, формирование команды, установление определенного стиля управления и создание лояльности сотрудников к организации. Система кадровой работы является долговременным комплексом, Она должна непрерывно совершенствоваться, учитывая изменения в организационных структурах, социально-экономические условия и технологические инновации. Эволюция в методах кадровой работы, инструментах прогнозирования, анализа, планирования, её нормативной базы, а также стимулирования сотрудников и управления производством и трудовыми процессами постоянно улучшается в соответствии с условиями рынка и возможностями развития организации.



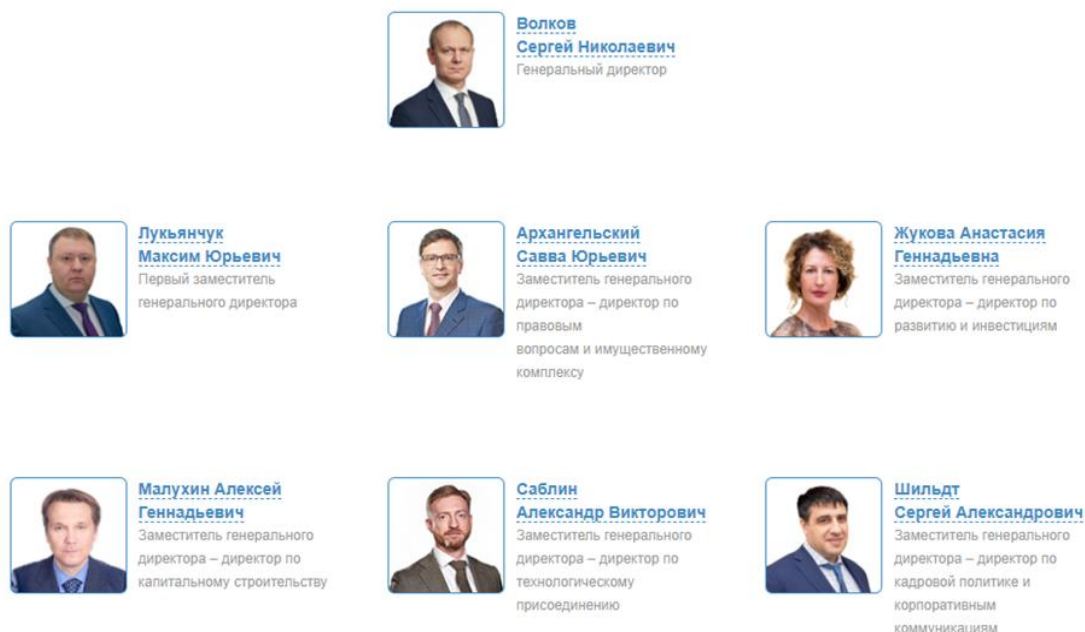


Рисунок 2.5 – Руководство ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» [25]

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» возглавляет генеральный директор, назначаемый и освобождаемый от должности Губернатором Санкт-Петербурга по согласованию с Комитетом по энергетике.

Генеральный директор ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» назначается и освобождается от должности Губернатором Санкт-Петербурга с согласования Комитета по энергетике. Он руководит оперативной деятельностью предприятия и действует от его имени, заключает договоры, выдает доверенности, утверждает штатное расписание, издает приказы и дает указания для всех работников. Он также утверждает должностные инструкции и Положения о подразделениях. Заместители генерального директора назначаются генеральным директором с согласования Комитета по энергетике. Генеральный директор может передать часть своих полномочий заместителям и руководителям подразделений во время своего отсутствия.

На 1 января 2023 года численность персонала составляла 8 825 человек. Средний возраст персонала - 46,6 лет, а средний стаж работы на предприятии - 12 лет. Молодое поколение в возрасте до 35 лет составляет 23% от общего числа работников. 81% работников имеют профессиональное образование,

включая 3 878 человек с высшим образованием и 3 495 человек со средним профессиональным образованием.

В 2023 году 2 262 работника прошли обучение по рабочим профессиям, а 504 инженерно-технических работника повысили свою квалификацию. Было принято 931 человек с внешнего рынка, и проведена процедура адаптации для всех новых сотрудников.

Предприятие уделяет большое внимание развитию своих работников и их профессиональному и карьерному росту, так как персонал является ценностью и основным активом предприятия. Развитие работников - это важное стратегическое направление современного управления персоналом. Заинтересованные компании, такие как Петербургский Водоканал, придают большое значение обучению и развитию своего персонала. Внутренний рынок кадров является приоритетным при найме на вакантные должности, что способствует внутреннему росту и развитию сотрудников.

Одно из ключевых направлений в работе с персоналом на предприятии – развитие работников, особый акцент уделяется обучению рабочим профессиям.

Программы развития и карьерного планирования играют ключевую роль в увеличении профессиональных компетенций работников. Они включают в себя получение новых профессий, повышение квалификации, участие в конкурсах, формирование кадрового резерва и образования. Важно, что Петербургский Водоканал внедрил новую концепцию по развитию персонала, включая обучение рабочим профессиям и подготовку карьерных путей с участием колледжа Водных ресурсов.

В 2021 году был запущен проект «Школа слесарей аварийно-восстановительных работ – мастеров» на основании изменений законодательства, касающихся требований к образованию и обучению по рабочим профессиям, совместно с Колледжем Водных ресурсов.

Проект «Школа слесарей аварийно-восстановительных работ – мастеров» представляет собой ступенчатую, комплексную и планомерную программу профессионального обучения и повышения квалификации для развития

управленческих навыков с целью работы в должности мастера.

Это важный шаг в развитии персонала и обеспечении качественной и профессиональной работы на предприятии.

Программа «Подготовка бригадиров слесарей аварийно-восстановительных работ водопроводных и канализационных сетей» с акцентом на развитие управленческих навыков также является значимым этапом в повышении квалификации и профессиональном развитии сотрудников Петербургского Водоканала. Все эти усилия нацелены на улучшение навыков и квалификации персонала, что благоприятно сказывается на эффективности и качестве работы предприятия.

Структура работников по категориям остается стабильной, с незначительными изменениями за последние пять лет: специалисты – 52,2%, рабочие – 37,8%, руководители – 10%. В 2021 году, во время пандемии, предприятие уделяло особое внимание следующим аспектам:

- сохранению рабочих мест;
- своевременной выплате и повышению заработной платы;
- сохранению гарантий и компенсаций в соответствии с коллективным договором.

В период с 2021 по 2023 годы были организованы мероприятия по предоставлению медицинских услуг за счет предприятия, включая сдачу ПЦР и крови на антитела, а также возможность проведения вакцинации на рабочих местах. Работникам предоставлялись дополнительные отпуска после вакцинации, а также единовременная выплата в размере 5 000 рублей каждому работнику. Социально-трудовые отношения на предприятии регулируются коллективным договором, заключенным между ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» и первичной профсоюзной организацией. Коллективный договор является основным документом, определяющим взаимоотношения сторон социального партнерства. В нем сформирована развитая корпоративная база в области социальной ответственности предприятия, элементами которой выступают социальная поддержка и мотивация персонала, непрерывная

система обучения и интеллектуального развития кадров, молодежная политика, система здравоохранения и охраны труда, забота о ветеранах, развитие физической культуры и спорта.

На предприятии было награждено 735 работников за успехи в работе во время корпоративных, государственных праздников и индивидуальных достижений. Звание «Почетный работник ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»» было присвоено 7 работникам Водоканала, а знак «Лучший молодой работник» был вручен 10 работникам предприятия. Бывшим работникам Водоканала, включая участников и ветеранов войны, а также неработающих пенсионеров, регулярно оказывалась материальная помощь. Всего 714 работникам предприятия была оказана материальная помощь по различным семейным обстоятельствам.

В течение 2022 года было проведено 18 отборочных и 15 финальных конкурсов профессионального мастерства «Лучший по профессии в ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга», в которых приняли участие более 300 работников. Работники предприятия также достигали успехов и становились призерами на межотраслевых конкурсах, таких как «Лучший сварщик» (3-е место), «Строймастер» (победители и призеры в 9 номинациях) и «Лучший специалист по охране труда» (2-е место).

Водоканал активно реализует проекты, направленные на развитие кадрового потенциала, привлечение талантливой молодежи, создание условий для их профессионального развития и эффективного включения в деятельность предприятия.

Одной из таких инициатив является формирование внешнего кадрового резерва. Формирование внешнего кадрового резерва является важным шагом в обеспечении компании, в данном случае, Петербургского Водоканала, квалифицированными специалистами для своевременного и качественного удовлетворения потребностей предприятия.

Сотрудничество с учебными заведениями, проведение практик для студентов, а также организация конкурсов на обучение в образовательных

учреждениях являются важными мероприятиями по подготовке кадров для будущей работы на предприятии. Сегодня действует 27 соглашений о взаимодействии с учебными заведениями, в рамках которых ежегодно организуется практика для студентов профильных учебных заведений.

В 2022 году предприятием самостоятельно организован и проведен конкурс на обучение в образовательных организациях в пределах целевой квоты города. По результатам конкурсного отбора заключены договоры о целевом обучении с 11 кандидатами по направлениям «экономика», «промышленное и гражданское строительство», «водоснабжение и водоотведение», «электроэнергетика и электротехника», «технология транспортных процессов», «юриспруденция», «экология и природопользование». Подготовка и обучение студентов за счет средств предприятия является важной инвестицией в развитие квалифицированного персонала для будущей работы на предприятии.

23 студента, проходящих подготовку и получающих высшее образование с поддержкой предприятия, а также обучение 60 работников уже находящихся на работе, являются перспективным капиталом для предприятия. Это позволит обеспечить постоянное пополнение квалифицированными специалистами и повысить производительность труда и эффективность работы Петербургского Водоканала в долгосрочной перспективе.

В рамках федеральной программы подготовки кадров в ближайшие 3-4 года на предприятие придут работать 24 выпускника. Для студентов и внешних соискателей разработан удобный интерфейс для просмотра вакансий на официальном сайте предприятия.

В 2022 году были проведены мероприятия по оценке 20 руководителей высшего уровня управления по программе Центра оценки и развития SHL с целью применения современного подхода к развитию человеческих ресурсов и управленческих компетенций. Также были проведены мероприятия по оценке 472 руководителей высшего и среднего уровня управления с использованием инструментов компании SHL.

Эти мероприятия позволят запустить процесс формирования кадрового резерва на предприятии и обеспечить развитие управленческих компетенций руководителей. Знания и навыки, полученные в ходе обучения, помогут руководителям понять принципы и ключевые факторы мотивации персонала и кандидатов на трудоустройство.

Политика предприятия в области охраны труда и промышленной безопасности направлена на снижение производственного травматизма и предотвращение аварий на опасных объектах. На 2024 год запланированы мероприятия, такие как внедрение нового порядка обучения в области охраны труда, доработки системы дистанционного обучения, выполнение соглашения по улучшению условий и охраны труда, разработка локальных нормативных актов и приведение производственных объектов в соответствие с законодательством.

Также предприятие активно заботится о медицинском обеспечении работников. Медико-санитарная часть предприятия успешно функционирует, обеспечивая работников медицинскими услугами и профилактическими мероприятиями.

Сотрудничество с профсоюзной организацией играет важную роль в управлении предприятием, организации охраны труда, повышении мотивации персонала и других аспектах деятельности. Коллективный договор закрепляет ответственность сторон, социальные гарантии и льготы для работников.

Предприятие также активно поддерживает спортивную активность сотрудников, организуя занятия физической культурой, спортивные мероприятия и поддерживая участие в соревнованиях.

В целом, все эти мероприятия направлены на укрепление здоровья коллектива, повышение производственных результатов и создание благоприятной рабочей среды на предприятии.

### 3 Разработка мероприятий по совершенствованию репутации ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

#### 3.1 Реализация государственной экологической политики

С 2007 года Водоканал в Санкт-Петербурге использует двухступенчатую технологию обеззараживания питьевой воды на своих водопроводных станциях. Эта инновационная система включает применение безопасного и эффективного реагента - гипохлорита натрия (химический метод) в сочетании с обработкой воды ультрафиолетовым светом (физический метод). Такое сочетание гарантирует безопасность водоснабжения города и соответствие микробиологических показателей качеству воды по нормам.

Санкт-Петербург стал первым мегаполисом, где всю питьевую воду обрабатывают ультрафиолетом, полностью отказавшись от использования жидкого хлора для обеззараживания воды. Одной из гордостей Водоканала является уникальная система биомониторинга качества воды, основанная на диагностике состояния речных раков и рыб, разработанная в Научно-исследовательском центре экологической безопасности РАН.

Этот метод предусматривает измерение сердечного ритма речных раков и анализ поведения рыб. Если в воде из Невы будут обнаружены токсины, у раков учащается сердцебиение, а у рыб меняется поведение. Система биомониторинга сегодня применяется на всех водопроводных станциях города, включая Главную водопроводную станцию, где находятся 12 речных раков. Раки работают по графику: двое суток в аквариуме под наблюдением, затем четыре суток отдыха и активного питания. В Водоканал принимают на службу только раков мужского пола. К 2026 году завершат строительство двух новых снегоплавильных и одного снеприемного пунктов. Они разместятся на улице Руставели, Ворошилова и Софийской улице. В сутки каждый из них сможет принимать по пять тысяч кубометров снега. Растопленный снег, впитавший в себя вредные примеси от выхлопных газов, нефтепродуктов и тяжелых

металлов проходит полный цикл очистки на сооружениях Водоканала и возвращается чистой водой в водоемы Петербурга.

На данный момент в Санкт-Петербурге функционируют 7 инженерно-оборудованных снегоприемных и 11 снеготопильных пунктов. Ежедневно они обрабатывают общий объем снега в размере 101,5 тысячи кубометров. Эти пункты работают в круглосуточном режиме и расположены почти в каждом районе города. С начала сезона 2023-2024 годов эти пункты уже приняли более 446 тысяч кубометров снега. В результате проведенного анализа показателей деятельности ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» по выполнению государственной экологической политики было установлено, что питьевая вода в городе Санкт-Петербурге является безопасной и безвредной как по химическому составу, так и в эпидемиологическом и радиационном плане.

Это свидетельствует о высоком уровне контроля и обеспечения качества питьевой воды в городе.

Кроме того, на всех городских водозаборах для контроля состояния воды в водоисточнике реке Неве, наряду с приборным контролем используется система биомониторинга, разработанная учеными Санкт-Петербургского научно-исследовательского центра экологической безопасности Российской академии наук.

Наблюдается положительная динамика показателей в рамках реализации экологической политики в сфере водоснабжения и водоотведения за последние пять лет, но требуется решение ряда нерешенных вопросов.

Участие ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» в международном экологическом проекте RAINMAN стало продолжением работ по разработке Концепции адаптивного управления водными ресурсами и системами водоотведения Санкт-Петербурга, формируемой Комитетом по природопользованию, охране окружающей среды и обеспечению экологической безопасности.



Полученные результаты дополняют Концепцию рекомендациями для повышения удовлетворенности и создания достойного качества жизни для жителей современного мегаполиса.

Проблема изменения климата и, как следствие, подтопления городских территорий в периоды выпадения сверхрасчетных «тропических» дождей является актуальной для Санкт-Петербурга и адаптация систем водоотведения к этим изменениям – своевременное и приоритетное направление [31].

В первый год реализации проекта определены пилотные зоны, подверженные риску подтопления во время интенсивных дождей, учитывая типы застройки города: исторический, сформировавшийся, развивающийся и экологически чистый район.

В рамках проекта ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» в партнерстве с ООО «АВиВ», ФГБУ Главная геофизическая обсерватория им. А.И. Воейкова, СПб ГБУ «Государственный гидрологический институт», СПб ГУП «Специализированная фирма «Минерал» были проведены исследования в следующих направлениях:

1. Прогноз климатических изменений в Санкт-Петербурге до 2050-2059 годов.
2. Анализ водосборных территорий и коэффициентов проницаемости по планам развития города и его окрестностей.
3. Оценка влияния грунтовых вод на затопления в условиях изменяющегося климата через региональную климатическую модель.
4. Гидравлическое моделирование для определения уязвимых участков водоснабжения при текущих изменениях климата.
5. Разработка рекомендаций по адаптации систем водоснабжения к изменяющемуся климату и уровню благоустройства городской среды.

Бюджет проекта составил 235 миллионов рублей, из которых 80 % финансируются через международную программу. В рамках проекта ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» приобрело 5 приборов учета сточных вод для измерения потоков воды в зонах подтопления городских территорий.

Наблюдаемые климатические изменения даже при проведении контрольных замеров на выбранных участках сетей (замеры нужно было проводить как в сухую погоду, так и в момент выпадения сильных атмосферных осадков) доставляли определенные трудности: когда осадки ожидалось на севере города, они выпадали на юге или в центре города и наоборот.

Российские исследования, основанные на информации, полученной с 34 автоматических осадкомерных пунктов о распределении экстремальных осадков по территории по времени выпадения, показали, что распределение интенсивных дождей имеет очаговый, а не линейный характер, как это заложено в действующем своде правил Российской Федерации.

Системы водоотведения можно адаптировать к последствиям изменения климата либо путем адаптации эксплуатации системы, либо путем адаптации проектирования системы.

Мероприятия, перечисленные для применения в эксплуатации системы водоотведения в Санкт-Петербурге, представляют собой важные шаги для оптимизации работы системы и снижения рисков возможных проблем. Рассмотрим каждое предложенное мероприятие подробнее:

1. Снижение коэффициентов стока и уменьшение доли ливневых вод:

- Развитие «зеленой инфраструктуры» и использование водопроницаемых поверхностей способствует уменьшению нагрузки на систему водоотведения за счет поглощения части стока ливневых вод.

2. Увеличение регулирующего объема:

- Удержание воды в системе и использование регулирующих резервуаров позволяет гибко управлять потоками воды и снизить риск переполнения сетей водоотведения.

3. Увеличение коэффициента использования регулирующего объема:

- Регулирование потока воды поможет оптимизировать работу системы водоотведения и предотвратить возможные аварийные ситуации.

4. Внедрение автоматизированной системы контроля и регулирования сточных вод применение системы автоматизированного регулирования с одновременным наращиванием регулирующих объемов позволит точнее и эффективнее управлять потоками воды.

5. Уменьшение или регулирование пьезометрических подпоров:

Контроль уровня воды в сетях водоотведения и увеличение расчетных расходов ливнеспусков помогут снизить давление в системе и оптимизировать работу сети.

Применение указанных мероприятий позволит совершенствовать систему водоотведения, повысить ее эффективность, надежность и снизить вероятность возникновения проблемных ситуаций в будущем.

При адаптации приоритетных мероприятий следует уделить внимание актуализации региональных методических документов.

Существующий набор правил для расчета интенсивности дождей не учитывает будущие изменения климата, и основан на данных, которые датируются 35 летней давностью. Целесообразно будет разработать и утвердить климатические параметры для Санкт-Петербурга в рамках регионального методического документа.

Результаты моделирования свидетельствуют о том, что увеличение удельного регулирующего объема и коэффициента использования регулирующего объема при системном подходе являются эффективными средствами для предотвращения затоплений. Эти меры позволяют сократить максимальные расходы воды на отдельных бассейнах водоотведения в среднем на 60 %, а также увеличить продолжительность протекания воды по системе на 80 – 100 % к нижележащим бассейнам водоотведения.

В ходе проекта результаты исследований были опубликованы в научных журналах и получили признание в научном сообществе, таких как «НДТ», «Водоснабжение и санитарная техника».

Участие представителей рабочей группы в крупных мероприятиях, таких как Петербургский экономический форум, VODEXPO и других, дало возможность поделиться опытом и результатами работы.

Участие ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» в проекте было поддержано Комитетом по энергетике и инженерному обеспечению и стало продолжением работ по разработке. Это стало продолжением работ по разработке Концепции адаптивного управления водными ресурсами и системами водоотведения для улучшения жизни городского населения.

Полученные результаты дополняют Концепцию рекомендациями для повышения благосостояния жителей и обеспечения качественной жизни в мегаполисе.

Санкт-Петербург блестяще справился с решением задачи по сокращению сброса неочищенных стоков и созданию современной системы канализования. Тем не менее, несмотря на достигнутые результаты, проблема сброса неочищенных сточных вод полностью решена пока не была.

Еще приблизительно 7% сточных вод попадают напрямую в городские водоемы без очистки.

Основной причиной, сброса части сточных вод в водоемы Санкт-Петербурга без очистки, является недостаточная протяженность перехватывающих сетей и канализационных коллекторов.

В настоящий момент качество очистки сточных вод в большинстве случаев удовлетворяет рекомендациям ХЕЛКОМ, но с учетом перспективного развития городских территорий и отсутствием резерва мощностей, а также крайне сильного износа технологического оборудования некоторых канализационных очистных сооружений (далее - КОС) в целях обеспечения надежной и эффективной очистки стоков, реконструкция и строительство КОС является критически важной задачей.

Проблема складирования осадка вызывает беспокойство, и план по переработке всего осадка с полигонов «Северный» и «Волхонка-2» выглядит как важный шаг для улучшения экологической ситуации.

В целях улучшения экологической обстановки будет переработан весь осадок сточных вод с полигонов «Северный» и «Волхонка-2».

Для увеличения эффективности канализационной системы рекомендуется внедрить технологию использования осадка в качестве дополнительного источника энергии, с последующим производством биогаза. Для обеспечения оптимальных гидравлических условий в работе канализационной сети, повышения энергоэффективности и эффективного использования ресурсов, планируется установить систему управления канализацией в Санкт-Петербурге. Для реализации этой задачи необходимо запустить систему мониторинга расходов, уровня наполнения и качества сточных вод в сети и коллекторах, а также обеспечить автоматизированное контролирующее воздействие насосных станций и регулирующих устройств в канализационных тоннелях.

С каждым годом состояние тоннельных коллекторов ухудшается из-за значительного износа основных деталей конструкций. В целях обеспечения экологической безопасности работы и надежности системы коммунальной канализации до 2025 года будут оборудованы коллекторы-дублеры и кольцуемые тоннели с устройством щитовых затворов, предоставляющих возможность маневрировать потоками сточных вод и отключать ремонтируемые участки тоннелей без сброса неочищенных сточных вод в водоемы.

Весь этот комплекс мероприятий по модернизации и развитию инфраструктуры канализации позволит улучшить качество обслуживания и поддержать экологическую стабильность в Санкт-Петербурге.

Длина канализационной сети 8100 км. Основная трудность крайняя физическая изношенность оборудованных сетей дворовой и уличной канализации.

В целях надежного функционирования системы канализования в Санкт-Петербурге будут реконструированы канализационные сети и тоннельные коллектора.

Для обеспечения централизованного канализационного обслуживания территорий индивидуальной жилой застройки в Санкт-Петербурге планируется до 2025 года реализовать проект по строительству уличных канализационных сетей в 71 муниципальном образовании города. Это позволит обеспечить подключение объектов индивидуального жилого строительства к централизованной системе канализации. Для успешной реализации планов также требуется пересмотр природоохранного законодательства и переход ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» на технологическое нормирование, что подразумевает получение Комплексного экологического разрешения.

Более того, следует провести тщательный анализ вопроса увеличения общего объема государственного софинансирования программных мероприятий ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» для разработки проектно-сметной документации. Важно отметить, что указанные дополнительные средства не повлияют на общее распределение финансирования между различными субъектами в зависимости от их бюджетной обеспеченности.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.12.2022 № 2253 «Об утверждении Правил предоставления публично-правовой компанией «Фонд развития территорий» финансовой поддержки бюджетам субъектов Российской Федерации за счет средств публично-правовой компании «Фонд развития территорий» на модернизацию систем коммунальной инфраструктуры на 2023-2027 годы Правительство Санкт-Петербурга утвердило региональную программу «Модернизация систем коммунальной инфраструктуры Санкт-Петербурга на период 2023-2027 годов». (Приложение 3).

Региональной программой предусмотрена реализация мероприятий по строительству и реконструкции сетей водоснабжения.

Успешная реализация мероприятий государственной программы, направленных на развитие сети городских фонтанов и общественных туалетов, будет способствовать увеличению обеспеченности территории Санкт-Петербурга объектами благоустройства - фонтанами, фонтанными комплексами

и общественными туалетами, что, в свою очередь, приведет к повышению уровня благоустройства, комфортности и безопасности городской среды для создания условий организации качественной жизни и современного отдыха населения Санкт-Петербурга, укрепления его нравственного и физического здоровья, а также сохранения исторического облика и туристической привлекательности Санкт-Петербурга.

### 3.2 Совершенствование подготовки квалифицированных кадров



Рисунок 3.1 - Анализ персонала ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» [25]

На протяжении 2024 года основными приоритетами остаются мероприятия по управлению персоналом, направленные на обеспечение предприятия квалифицированными сотрудниками. В этом году планируется развивать внутрикорпоративное обучение с использованием специальной информационной системы "База знаний", которая объединит образовательный

портал и электронную библиотеку. Корпоративное обучение будет проводиться как в формате дистанционного обучения, так и онлайн. В качестве преподавателей будут привлекаться высококвалифицированные сотрудники предприятия. График вебинаров будет размещаться в «Базе знаний» и также будет распространяться среди сотрудников через информационную рассылку внутри предприятия. В 2024 году также планируется расширение проекта планомерного образовательного процесса по основным рабочим профессиям Водоканала.

В рамках проекта «Школа слесарей аварийно-восстановительных работ – мастеров» сотрудники предприятия смогут получить среднее профессиональное образование всего за 10 месяцев на базе Колледжа Водных ресурсов. Данное образование будет предоставляться бесплатно перспективным работникам Водоканала. Усовершенствование системы профессиональной подготовки и переподготовки кадров по стратегически перспективным профессиям и специальностям на базе высших учебных заведений в целях достижения и поддержания высокого уровня компетенции руководителей и квалификации специалистов отрасли [30]. Залогом успешной реализации рекомендаций является совершенствование системы подготовки квалифицированных кадров в ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

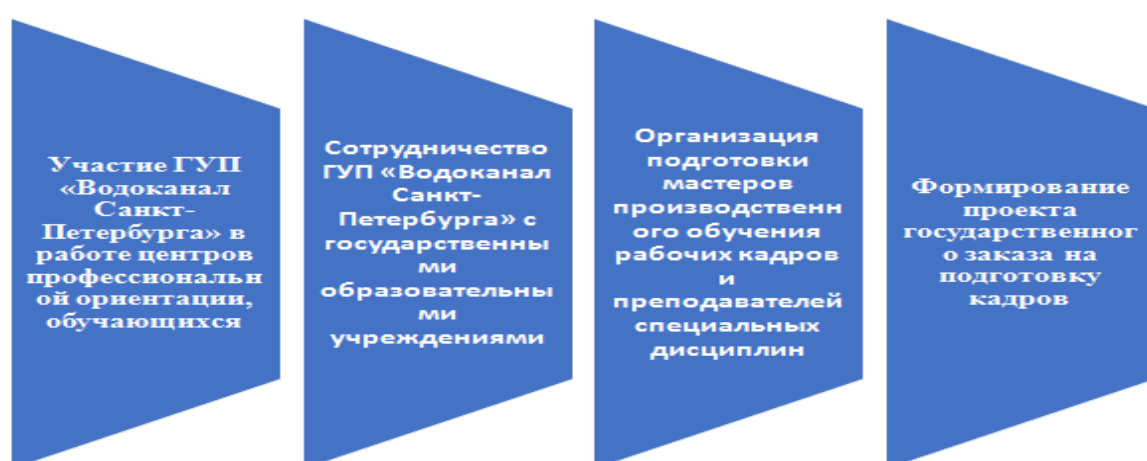


Рисунок 3.2 – Направления совершенствования системы подготовки квалифицированных кадров в ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»



Поддержка населения – основного потребителя услуг водоснабжения ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» является залогом успеха предлагаемых мероприятий.

Жители Санкт-Петербурга должны быть осведомлены о качестве воды, введении новых технологий, знать о планируемых изменениях тарифов и причинах их повышения с этой целью для ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» необходимо проводить информационно-просветительскую работу, которая продолжается на протяжении многих лет.

Повышение репутации ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» и сохранение доверия общества имеют важное значение для организации. Профилактика коррупции - одно из ключевых направлений, которое должно быть внимательно контролируемым и поддерживаемым. Это включает в себя предотвращение коррупционных проявлений как на рабочем месте, так и во внерабочее время, а также активное участие сотрудников в мерах противодействия коррупции.

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» выполняет важную функцию в обеспечении города и окрестностей водоснабжением и канализацией, обеспечивая при этом экологически безопасное развитие. Постоянное внимание к потребностям и ожиданиям потребителей, улучшение качества услуг, ответственность перед персоналом и обеспечение безопасных условий труда для сотрудников - важные аспекты деятельности компании.

Непрерывное внедрение инноваций способствует повышению эффективности, качества услуг и укреплению конкурентоспособности.

Такие принципы информационной политики и инновационного развития позволяют создавать среду, где ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» может успешно функционировать, развиваться и завоевывать доверие как со стороны общества, так и со стороны партнёров и клиентов.

Забота о социальной защите персонала и их семей, а также о стимулировании и мотивации работников, включая пенсионеров, является важным проявлением уважения к нашим сотрудникам. Предприятие работает над обеспечением безопасных условий труда и социальной поддержки, чтобы

обеспечить благополучие персонала и создавать продуктивную и гармоничную рабочую среду. Водоканал Санкт-Петербурга придерживается принципов информационной открытости и ответственности перед обществом и стремится обеспечить прозрачность в нашей деятельности, предоставлять доступ к достоверной информации о деятельности и истории предприятия, активно взаимодействовать с СМИ, образовательными учреждениями, общественными и экологическими организациями. В успешном развитии ключевую роль играет инновационный подход. Организация применяет лучшие мировые практики, использует передовые технологии и разрабатывает собственные ноу-хау в различных областях деятельности, чтобы оставаться на передовой позиции.

### 3.3 Взаимодействие со средствами массовой информации за 1 квартал 2024 года

За отчетный период было зафиксировано 2 761 сообщение с упоминанием Водоканал Санкт-Петербурга. В сравнении с предыдущим периодом число сообщений увеличилось на 552, при этом самое заметное сообщение опубликовано Официальный сайт Президента России (kremlin.ru) «Встреча с главой Интер РАО Борисом Ковальчуком». Количество сообщений с главной ролью Водоканал Санкт-Петербурга выросло на 27% до 1 469 публикаций, с цитированием выросло на 25% и составило 1 549 публикаций.

Самым цитируемым сообщением стало «Открытая лекция с потенциальным работодателем». МедиаИндекс за исследуемый период уменьшился на 12% и составил 16 285,90. Взаимодействие со средствами массовой информации по аварийным и нештатным ситуациям производится, в первую очередь, посредством оперативных публикаций в Telegram-канале Предприятия:

Самым заметным инфоповодом стала новость «Под Петербургом промыли водопровод из-за повышенного содержания хлора».

Таблицы 3.1 – Взаимодействие со СМИ

Объект	Кол-во сообщений	Главная роль	Цитирование	Медиа Индекс	Нейтральный		Позитивный	Негативный
							характер упоминаний	
Водоканал Санкт-Петербурга	2 761 ↑20%	1 469 ↑27%	1 549 ↑25%	16 285,90 ↓12%	2 296 ↑17%		206 ↓33%	259 ↑86%

Наибольшее количество публикаций объекта Водоканал Санкт-Петербурга имеет нейтральную тональность - 83,16. Доля негативных сообщений больше (9,38%), чем доля позитивных упоминаний (7,46%).

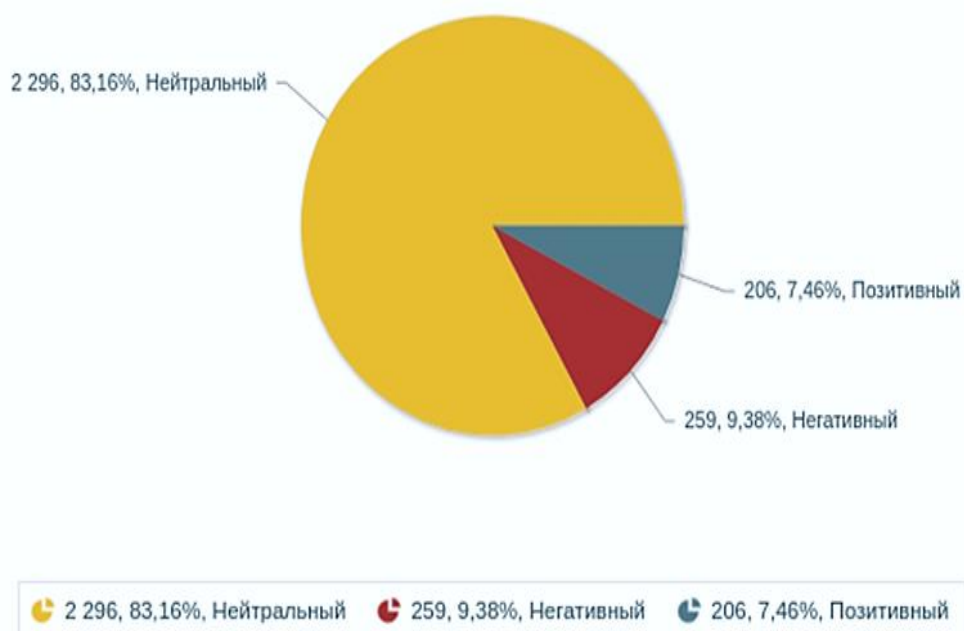


Рисунок 3.3 – Количество публикаций

Таблица 3.2 – Количество позитивных и негативных упоминаний

Характер упоминаний	Количество сообщений	%
Нейтральный	2 296	83,16
Негативный	259	9,38
Позитивный	206	7,46

Наибольший МедиаИндекс 4 516,30 был зафиксирован у объекта Водоканал Санкт-Петербурга 12.02.24, это было связано с сообщением из источника РИА Новости «Под Петербургом промыли водопровод из-за повышенного содержания хлора». Наименьший МедиаИндекс (-2 224,80) был зафиксирован 15.01.24, это было связано с сообщением из источника ТАСС «В Петербурге замдиректора Водоканала заподозрили в махинациях на 120 млн рублей».

Больше всего сообщений с упоминанием Водоканал Санкт-Петербурга в главной роли было зафиксировано 11.03.24, это было связано с сообщением из источника Experts-say.ru «Открытая лекция с потенциальным работодателем».

Наиболее влиятельным СМИ по МедиаИндексу за отчетный период стал ресурс 78.ru.

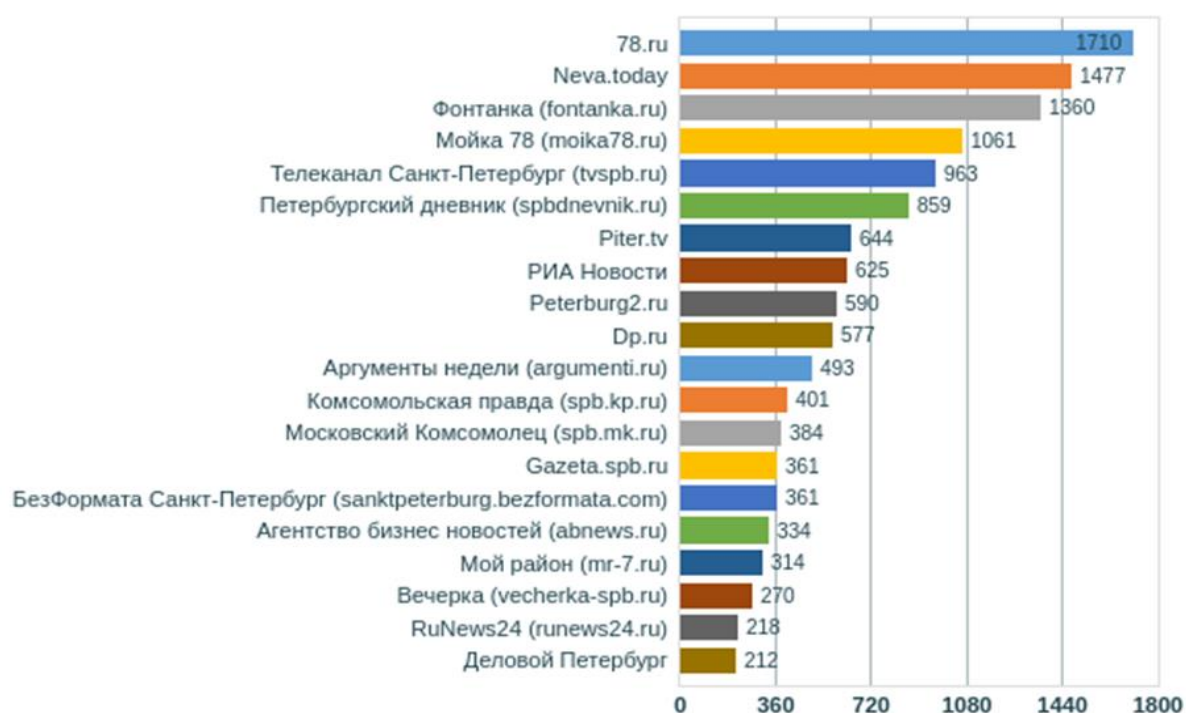


Рисунок 3.4 – Медиа Индекс ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

Оперативное информирование в Telegram-канале практически полностью исключило дополнительные запросы по уточнению информации о бытовых происшествиях, тем самым сместив значительную часть негативных публикаций в нейтральную тональность (более 80%). Формат познавательных видео, сториз и ВК-клипов набирает просмотров больше, чем общее количество подписчиков в социальных сетях предприятия (при отсутствии рекламы и продвижения).

Большинство резонансных публикаций (засоры, аварии) – сопровождаются прикрепленным видео (в случае его публикации в официальном телеграмм-канале) или текстовым разъяснением, поскольку райтер новости понимает, о чем идет речь и при описании причинно-следственной связи опирается на предоставленные сведения. Необходимо продолжать такую практику.

Доля новостей с негативным оттенком превосходит позитивные, это связано с негативными инфоповодами (превышение хлора в Ломоносове, дело заместителя генерального директора Предприятия), но несмотря на это ДИСО удалось переместить большое количество негативных публикаций в нейтральную тональность, за счет оперативного реагирования (предоставление комментариев). Причина нештатной ситуации в Ломоносове была объявлена самим Предприятием, а не опубликована другими лицами.

За период на верхних строчках СМИ, цитирующих Водоканал, устойчиво разместились самые рейтинговые региональные СМИ, что говорит о максимальной эффективности выпускаемых новостей в вопросе «попадания» в целевую аудиторию – жителей Петербурга.

## Заключение

В ходе выполнения выпускной квалификационной работы были поставлены задачи, каждая из которых решалась в отдельной главе.

В первой главе были рассмотрена теоретическая часть, определяющая понятие и содержание деловой репутации организации, составляющие репутации организации.

Во второй главе был проведен анализ деятельности ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».

В третьей главе был предложен проект по формированию и поддержке имиджа.

Создание деловой репутации организации состоит из нескольких этапов:

1) Разработка концепции деловой репутации является основой для создания идеального имиджа компании. На этом этапе необходимо определить группы и целевую аудиторию, изучить их, сформулировать миссию предприятия, цели и предлагаемые товары/услуги, а также создать описательную модель идеального имиджа.

2) Формирование имиджа предполагает работу над созданием положительного образа компании. Для этого используются создание фирменного стиля (логотипа или товарного знака), реклама и проведение мероприятий для установления связей с общественностью.

3) Поддержка имиджа. Для того чтобы имидж компании всегда находился в актуальном состоянии, за ним нужно следить и поддерживать его. Для поддержки необходимо постоянно анализировать всю информацию, которая касается компании, и распространять ее через всевозможные средства коммуникации.

4) Управление репутацией. Этот этап включает в себя контроль и управление репутацией компании, а также реагирование на возможные кризисные ситуации.

Для этого необходимо:

- анализировать и контролировать информацию, которая поступает о компании;
- быстро и эффективно реагировать на негативные ситуации и распространение недостоверной информации;
- проводить регулярные аудиты и оценки репутации компании;
- разрабатывать и реализовывать стратегии по улучшению репутации и преодолению кризисных ситуаций.

Все эти этапы взаимосвязаны и требуют постоянного внимания и работы со стороны организации. Создание и поддержка деловой репутации являются важными задачами для успешного развития и процветания компании.

5) Поддержка имиджа. Для того чтобы имидж компании всегда находился в актуальном состоянии, за ним нужно следить и поддерживать его. Для поддержки необходимо постоянно анализировать всю информацию, которая касается компании, и распространять ее через всевозможные средства коммуникации.

Среди важнейших условий формирования положительной репутации организации — предоставление достоверной и правдивой информации, выполнение договорных обязательств перед клиентами, внедрение сервисного обслуживания.

6) Кадровый подход к формированию корпоративного имиджа.

Ядро кадрового подхода составляют мероприятия, направленные на развитие корпоративной культуры, построение команды, выработку определенного стиля руководства и формирование лояльности персонала к организации [15].

Чтобы организации добились более эффективных результатов целесообразно использовать все подходы, так как каждый из них оказывает на организацию свое влияние.

Итак, в заключение можно сделать следующий вывод.

Репутация организации имеет множество аспектов и свойств.

При формировании репутации необходимо учитывать структурные элементы и интересы различных групп общественности. Сегодня очевидно, что репутация компании напрямую влияет на ее конкурентоспособность, стоимость акций и привлекательность как работодателя.

Имидж компании оказывает практическое влияние на все аспекты ее деятельности. Поэтому важно проводить целенаправленные мероприятия по созданию и поддержанию положительного имиджа. В противном случае, мнение общественности может быть неблагоприятным для компании, и исправление ошибок потребует значительных усилий, времени и финансовых вложений. Работа над имиджем должна быть постоянной и создавать конкурентное преимущество на долгосрочной основе. Позитивный имидж может быть достигнут, если компания направит усилия на создание и поддержку стабильно высокого качества товаров и услуг.

Примером успешного предприятия с гармоничным сочетанием экономических, инженерно-технических и организационно-управленческих аспектов является ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга», опыт которого изучается в различных регионах России и за рубежом. В 2023 г. предприятие отметило свое 165-летие.



## Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок от 01.07.2020 №1-ФЗ) // Собрание законодательства РФ, 03.07.2020, № 31;
2. Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ. (в ред. с изм. и доп. от 07.09.2020 № 12-ФЗ) // Собрание законодательства РФ, 05.12.2004 — №32 — ст. 3301;
3. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс РФ (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ (в ред. с изм. и доп. от 23.05.2020 № 146-ФЗ) // Собрание законодательства РФ, 29.01.96. — №5 — ст. 410;
4. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 01.04.2019) // Собрание законодательства РФ. - 07.01.2022. - № 1 (ч. 1). - Ст. 3;
5. Федеральный закон от 27 июля 2020 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
6. Федеральный закон от 27.07.2020 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (с изм. и доп. от 30.12.2021);
7. Федеральный закон от 14.11.2002 № 161-ФЗ (ред. от 30.12.2021) «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях»;
8. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ (ред. от 14.02.2024) «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с изм. и доп., вступ. в силу с 25.03.2024)
9. Закон Санкт-Петербурга от 19.12.2018 № 771-164 (ред. от 21.12.2022) «О Стратегии социально-экономического развития Санкт-Петербурга на период до 2035 года»;
10. Закон Санкт-Петербурга от 11.05.2006 № 223-35 (ред. от 26.10.2021)

«О государственных унитарных предприятиях Санкт-Петербурга, государственных учреждениях Санкт-Петербурга и иных коммерческих и некоммерческих организациях, учредителем (участником, акционером, членом) которых является Санкт-Петербург»;

11. Государственное (муниципальное) унитарное предприятие: понятие, имущество, порядок совершения сделок и обязательства (Консультант Плюс, 2023)

12. Об определении эффективности расходования бюджетных средств унитарными предприятиями. (Письмо Минфина России от 26.11.2020 № 02-09-07/103225);

13. Адулас А.А. Корпоративный имидж организации / А.А. Адулас // Студенческий вестник. – 2019 – № 16-3 (66). – с. 5-7. // НЭБ eLIBRARY;

14. Блинов А.О. Захаров В.Я. Имидж организации как фактор ее конкурентоспособности. // Менеджмент в России и за рубежом. 2021. № 4. с.40-45;

15. Валияхметов И.А. Правоспособность унитарных предприятий как субъектов предпринимательского права //Разработка и применение наукоемких технологий в интересах модернизации современного общества. – 2022. - С. 40-41;

16. Веснин В.Р. Менеджмент: Учебник для студ. вузов / В.Р. Веснин. - М.: Элит-2020;

17. Горин, С. В. Деловая репутация организации / С.В. Горин. - М.: Феникс, 2021. - 256 с.;

18. Калинин О. И. Оценка гудвилла непубличных промышленных предприятий методом аналогий. Экономика и предпринимательство. — 2021. — № 12 (ч. 4) (89-4). — С. 725 — 733;

19. Королев А.А. Перспективы развития системы унитарных предприятий // Гуманитарные научные исследования. 2022. № 5 [Электронный ресурс]. URL:

20. Лалу Ф. «Открывая организации будущего»/ пер. с англ. В.Кулябиной; науч. ред. Е.Голуб; Манн, Иванов и Фербер.2019;
21. Мануйлова Ю. Колымец О.Н. Корпоративная культура как стимулирующий стратегический инструмент для эффективного функционирования организации// Новая наука:От идеи к результату. 2020. № 3-1;
22. Рева В.Е. «Управление репутацией»// Дашков и К//2021;
23. Рябова С. От преобразования государственных унитарных предприятий к созданию государственных корпораций// Банковский вестник-2021- №5- С.68-72;
24. Смолина Л. В. Защита деловой репутации организации / Л.В. Смолина. - М.: Дашков и Ко, БизнесВолга, 2022. - 160 с.;
25. Сусова Н. С. Деловая репутация как неотъемлемый элемент повышения конкурентоспособности вуза / Н.С. Сусова. - М.: Синергия, 2021;
26. Статья: Об определении деловой репутации в Российской Федерации (Толмачева Е.А.) ("Адвокатская практика", 2022, N 3);
27. Определение понятия, правовое регулирование (Мордохов Г.Ю.) («Право и экономика», 2020, N 8);
28. Лобанов Ф. И., Портнова Т. М., Боброва И. Л., Ганин А. Ю., Мехнецов И. А. История создания современной системы контроля и управления качеством питьевой воды в Санкт-Петербурге // Водоснабжение и санитарная техника. 2023. № 9. С. 25–30. DOI: 10.35776/VST.2023.09.04.
29. Чернов В.А. 2022. Экосистемные изменения структуры социально-экономических отношений // Мир новой экономики. Т. 16, № 3. С. 113–124.
30. Журнал "Менеджмент сегодня" 2022. № 3. С. 190-206
31. Научно-технический и производственный журнал «Водоснабжение и санитарная техника»
32. Консультативно-правовая система Консультант Плюс 14;

33. Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] – URL: <https://www.gov.spb.ru> (дата обращения 17.05.2023)

34. Официальный сайт ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» [Электронный ресурс] – URL: <http://www.vodokanal.spb.ru/> (дата обращения 17.05.2023)

35. Годовой отчет ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» 2023 год - [Электронный ресурс];

### Параметры материального стимулирования

Параметры материального стимулирования	Баллы
<p style="text-align: center;">1. Ответственность</p> <p>а) материальная ответственность</p> <p>б) ответственность за выполнение отдельных заданий</p> <p>в) ответственность за руководство подчиненными</p> <p>г) за результаты работы отдела</p>	<p style="text-align: center;">40</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">15</p>
<p style="text-align: center;">2. Условия работы</p> <p>а) вредность работы</p> <p>б) напряженность работы</p> <p>в) механизация труда</p>	<p style="text-align: center;">25</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">10</p>
<p style="text-align: center;">3. Квалификация</p> <p>а) стаж работы в должности</p> <p>б) специальное образование</p> <p>в) постоянное повышение квалификации</p>	<p style="text-align: center;">25</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">5</p>
<p style="text-align: center;">4. Личные качества</p> <p>а) порядочность</p> <p>б) состояние здоровья</p> <p>в) умение общаться с людьми</p> <p>г) внешний вид</p>	<p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p>

\*Параметры материального стимулирования и их балльная оценка разработаны автором в соответствии с особенностями трудовых функций работников ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».

Используя балльную оценку персонала, составляем матрицу оплаты труда работника по формуле:

$$\frac{Y_1}{Y_i}$$

$$Y_i$$

где

$Y_1$  - цена одного очка

$Y_i$  – сумма очков  $i$  –ого работника.

Цена одного очка рассчитывается по формуле:

$$Y_1 = \frac{O_d}{\dots},$$

$$\Sigma B_d$$

где Ц — цена одного балла;

$O_d$  — заработная плата руководителя Департамента,

$B_d$  — сумма баллов руководителя Департамента [15, с. 178].

Предложенная система стимулирования труда работников усилит заинтересованность каждого работника ГУП Водоканал СПб в улучшении конечных результатов деятельности и повышении действенности стимулирования персонала.

Приведем пример применения бальной оценки материального стимулирования. Цена одного балла:

$$Y_1 = \frac{140000}{72} = 1944,4 \text{ руб.}$$

Исходя из суммы баллов, набранных каждым работником предприятия, определяем оклад.

Среднесписочная численность работников ГУП Водоканал СПб в 2023 году составила 8 742 чел. Тогда применив бальный метод среднее значение фонда материального стимулирования ГУП Водоканал СПб составит:

$$\frac{923\,645,8}{9} * 8\,742 \text{ чел.} * 12 \text{ мес.} = 10\,766,0 \text{ млн. руб.}$$

Предлагается также разработать Положение о премировании работников ГУП Водоканал СПб. Источником премиальных выплат работникам будет чистая прибыль предприятия. Система премирования будет состоять из:

- премирования по итогам работы за квартал;
- дополнительного премирования работников ГУП Водоканал СПб.

Премирование работников предприятия следует проводить при выполнении следующих условий:

1. Обеспечение бесперебойной поставки сырья и материалов, комплектующих изделий.

2. Обеспечение бесперебойного цикла работ ГУП Водоканал СПб.
3. Соблюдение требований технологии и качества.
4. Своевременное исполнение сметы общехозяйственных расходов и контроль за расходованием денежных средств и товарно-материальных ценностей.
5. Своевременная сдача объектов Водоканала в намеченные сроки.
6. Выполнение работ раньше намеченных сроков.

Премия начисляется по результатам работы за год в размере 12,5% от фонда заработной платы.

При выполнении условий премирования премиальный годовой фонд составит:

$$\frac{10\,766,0 * 12,5\%}{100\%} = 1\,345,75 \text{ млн. руб.}$$

Таким образом, расчеты показали, что совершенствование системы оплаты труда приведет к росту фонда потребления на 1345,75 млн. рублей, в том числе фонда оплаты труда - на 1246,0 млн. рублей, за счет премиального фонда – на 65,7 млн. рублей.

В рамках совершенствования адаптации вновь принятых работников рекомендуется применять бюджетирование денежных средств, то есть выделять сумму денежных средств для материального стимулирования процесса адаптации. Это позволит повысить действенность процесса адаптации.

Предложенные направления совершенствования работы в системе государственного управления предприятия повысят эффективность ее работы, повысят экономические показатели работы организации, и производительность труда.

*План работы на испытательный срок*

\_\_\_\_\_  
ФИО сотрудника, должность, структурное подразделение

Утверждаю:

\_\_\_\_\_  
(должность)

(Ф.И.О.)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.

Испытательный срок \_\_\_\_\_ месяц

№	Задание	Сроки выполнения	Ответственное лицо	Оценка выполненного задания	Подпись
1					
2					
3					
4					
5					
6					

Разработал план работы:

\_\_\_\_\_  
Ознакомлен: (подпись)



Оценка адаптации работников ГУП Водоканал СПб

Ф.И.О. работника: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Подразделение: \_\_\_\_\_

Дата выхода на работу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Исп.срок \_\_\_\_\_ мес.

Оценка специалиста за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Показатель	Уровень оценки			
	плохо	удовл.	хорошо	очень хорошо
Результативность работы				
Знания и навыки по профилю должности				
Отношение к работе, работоспособность				
Инициативность, творческие способности				
Дисциплинированность, управляемость				
Отношения с внешними партнерами				
Отношения в коллективе				
Лояльность к компании				

Рекомендация (обвести номер предлагаемого решения):

1. Продолжить проверку в период установленного испытательного срока.
2. Уволить как не прошедшего испытание, искать замену.
3. Приступить к поиску замены в связи с предполагаемым увольнением.

Срок увольнения с \_\_\_\_\_.

4. Считать прошедшим испытание.

5. Другое (раскрыть) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Дата

**РЕГИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**«Модернизация систем коммунальной инфраструктуры Санкт-Петербурга**  
**на период 2023-2027 годов»**

1	Наименование региональной программы	Модернизация систем коммунальной инфраструктуры Санкт-Петербурга на период 2023-2027 годов (далее - региональная программа)
2	Дата принятия решения о разработке региональной программы	Поручение Президента Российской Федерации от 24.08.2022 N Пр-1483ГС
3	Ответственный исполнитель региональной программы	Комитет по энергетике и инженерному обеспечению
4	Соисполнители региональной программы	-
5	Участники региональной программы	ГУП "Водоканал Санкт-Петербурга"; ГУП "Топливо-энергетический комплекс Санкт-Петербурга" (далее - ГУП "ТЭК")
6	Цели региональной программы	Развитие систем коммунальной инфраструктуры и энергетики Санкт-Петербурга с учетом перспективных потребностей, определяемых документами территориального планирования, схемами и программами перспективного развития коммунальной инфраструктуры и энергетики
7	Задачи региональной программы	Обеспечение населения Санкт-Петербурга надежным и качественным теплоснабжением и водоснабжением
8	Целевые показатели региональной программы	Увеличение протяженности замены инженерных сетей: 4,5 км; увеличение численности населения, для которого улучшится качество коммунальных услуг: 44,4 тыс. человек; снижение аварийности коммунальной инфраструктуры: 12,2 %
9	План мероприятий с указанием сроков реализации	Мероприятия региональной программы реализуются в соответствии с государственной программой Санкт-Петербурга "Комплексное развитие систем коммунальной инфраструктуры, энергетики и энергосбережения в Санкт-Петербурге", утвержденной постановлением Правительства

		Санкт-Петербурга от 17.06.2014 N 486 (далее - государственная программа Санкт-Петербурга)
10	Сроки реализации региональной программы	2023-2027 годы
11	Объемы финансирования региональной программы	Общий объем финансирования региональной программы - 4039297,68 тыс. руб., в том числе за счет: средств публично-правовой компании «Фонд развития территорий» - 1312400,00 тыс. руб.; средств бюджета Санкт-Петербурга - 2726897,68 тыс. руб.
12	Ожидаемые результаты реализации региональной программы	Достижение значений показателей региональной программы не ниже целевого уровня



## ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЕ



За декабрь 2022/2023



За 12 месяцев 2022/2023



3



## КОНСУЛЬТАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ СПЕЦИАЛИСТАМИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



ЗА ДЕКАБРЬ 2022/2023

	2022 год	2023 год	
Общее количество запросов	11 329 шт.	19 680 шт.	<b>74%</b>
Квартирные приборы учета	2 392 шт.	7 798 шт.	<b>в 3,3 раза</b>
Информация по работам	2 906 шт.	4 918 шт.	<b>69%</b>
Контакты ГУП Водоканал Санкт-Петербурга	1 383 шт.	1 563 шт.	<b>13%</b>
Заключение (перезаключение, расторжение) договора на водоснабжение, водоотведение	358 шт.	415 шт.	<b>16%</b>
Прямые договора с собственниками квартир	1 285 шт.	287 шт.	<b>-78%</b>

ЗА 12 МЕСЯЦЕВ 2022/2023

	2022 год	2023 год	
Общее количество запросов	157 434 шт.	171 067 шт.	<b>9%</b>
Квартирные приборы учета	33 019 шт.	61 109 шт.	<b>85%</b>
Информация по работам	29 945 шт.	34 513 шт.	<b>15%</b>
Контакты ГУП Водоканал Санкт-Петербурга	25 926 шт.	17 684 шт.	<b>-32%</b>
Заключение (перезаключение, расторжение) договора на водоснабжение, водоотведение	5 802 шт.	4 431 шт.	<b>-24%</b>
Прямые договора с собственниками квартир	18 731 шт.	7 866 шт.	<b>-58%</b>

4



## ОТРАБОТАНО ОБРАЩЕНИЙ НА РАБОТУ СЕТЕЙ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ ЗА ДЕКАБРЬ 2023 ГОДА



При поступлении заявки проводится первичный анализ Ситуационным центром:



Обследования требовали устные и электронные обращения

	2022 г.	2023 г.	
Остаток на 1 декабря	682 шт.	927 шт.	
Поступило за декабрь	3 274 шт.	3 623 шт.	
Требовалось обследовать	3 956 шт.	4 550 шт.	
По результатам обследования			
Обоснование, ответственность Предприятия	1 478 шт.	1 582 шт.	7%
Ответственность другой организации	1 008 шт.	910 шт.	-10%
Ответственность Предприятия не обнаружено	910 шт.	1 427 шт.	57%
Остаток на 1 января	439 шт.	497 шт.	13%

Обследование необходимо, так как указанная проблема находится в зоне прохождения сетей Предприятия



## ОБОСНОВАННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ЗА ДЕКАБРЬ 2022/2023 ГГ.



Филиал «Водоснабжение Санкт-Петербурга»



Филиал «Водоотведение Санкт-Петербурга»

	2022 год	2023 год	
Всего	593 шт.	659 шт.	11%
Вытекания	331 шт.	342 шт.	3%
Отсутствие крышки колодца	59 шт.	75 шт.	27%
Просадки	14 шт.	26 шт.	86%
Плохое качество х/в	11 шт.	31 шт.	в 2,8 раз
Дефект комплекта	22 шт.	14 шт.	-36%
Отсутствие х/в	11 шт.	8 шт.	-27%
Слабый напор х/в	3 шт.	1 шт.	-67%

	2022 год	2023 год	
Всего	885 шт.	923 шт.	4%
Засор дворовой канализации	331 шт.	315 шт.	-5%
Просадки	190 шт.	271 шт.	43%
Отсутствие крышки колодца	165 шт.	187 шт.	13%
Не принимает ливневая канализация	60 шт.	49 шт.	-18%
Дефект комплекта	78 шт.	48 шт.	-38%

Общее количество обращений, требующих обследования, увеличилось на 15% (устные и электронные обращения)

3 956 шт. 2022 г. 4 550 шт. 2023 г.



## ОТРАБОТАНО ОБРАЩЕНИЙ НА РАБОТУ СЕТЕЙ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ ЗА ДЕКАБРЬ 2023 ГОДА



При поступлении заявки проводится первичный анализ Ситуационным центром:



Обследования требовали устные и электронные обращения



5



## РЕАЛИЗОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ И ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ



Автоматизированы повторяющиеся процессы

Внедрено IVR-меню при звонке по телефону 305-09-09 (тарифы, коммерческие услуги Предприятия, подключения, заключение договоров по нежилым помещениям)

Внедрено автоматическое SMS и e-mail-оповещение заявителя (о регистрации и об обработке обращения, контакты филиалов)



Изменены алгоритмы работы операторов

Внесены изменения в алгоритмы работы операторов и регистрации карточки обращения; Актуализированы опросные листы.

Корректировка механизмов взаимодействия с ГКУ ГМЦ (ОО)

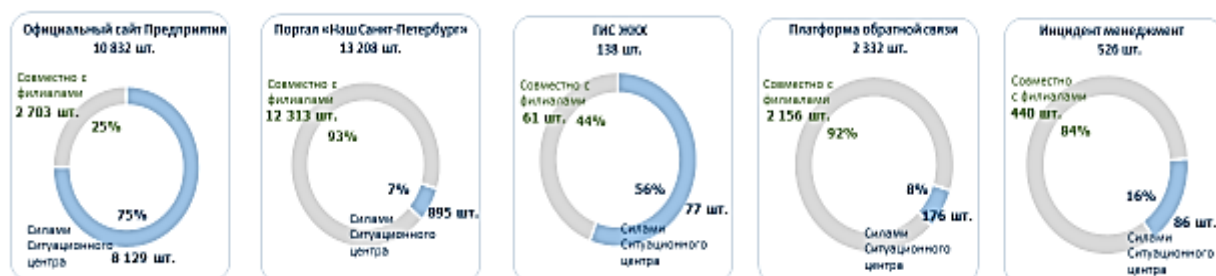
✓ Предоставление консультаций без участия оператора: За 2023 г. предоставлено 29 978 ответов (10 % от общего количества)

✓ Сокращение трудозатрат специалистов на устное информирование заявителей

✓ Снижение количества обращений передаваемых в работу подразделениям Предприятия

✓ Отклонение обращений не связанных с деятельностью Предприятия 1 % от общего количества обращений (237 шт.)

Силами Ситуационного центра в 2023 г. самостоятельно отработано 9 363 электронных обращений 35% от общего числа (27 036 шт.)



8



## РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗА 12 МЕСЯЦЕВ 2023 ГОДА



Всего принято обращений 342 957 шт., что больше на 43% чем за такой же период прошлого года (240 290 шт.)

**Устные обращения**  
302 194 шт. 88%

**IVR меню**  
Предоставлено автоматизированных ответов на часто задаваемые вопросы – 29 978 шт. (10%)

**Оператор**  
Принято обращений связанных с деятельностью Предприятия – 272 216 шт. (90%)

**ИЗ НЖК:**

Принято заявок на работу систем ВС и ВО – 43 611 шт. (16%)

Предоставлено консультационных услуг – 171 067 шт. (63%)

Принято заявок на ввод в эксплуатацию ПУ – 56 208 шт. (21%)

Принято заявок на содержание объектов Предприятия – 1 330 шт. (0,1%)

**Алгоритм работы:**

**В сутки поступает:**

Телефонных обращений от 1 500 шт. до 2 400 шт.

Электронных обращений до 400 шт.

**Самый популярный вопрос:**

Ввод в эксплуатацию бытовых приборов учета в квартире **70 431 шт. (21%)** (исключая электронные обращения)

**Электронные обращения**  
40 763 шт. 12%

**Источники обращений**

Портал «Наш Санкт-Петербург» - 12 712 шт. (31%);  
«Платформа обратной связи» (ПОС) – 2 332 шт. (6%);  
Официальный сайт Предприятия раздел «Обратная связь» - 10 832 шт. (27%);  
«ГИС ЖКХ» - 138 шт. (0,3%);  
Официальная страница Предприятия «ВКонтакте», «Telegramm», система «Инцидент менеджмент» - 526 шт. (1%);  
Официальный сайт Предприятия Баннер «Ввод в эксплуатацию ПУ» - 14 223 шт. (35%)

**Изменения в работе:**

**Август 2023**

Введена функция «Обратный звонок» на ввод в эксплуатацию приборов учета

**Ноябрь 2023**

Организована работа операторов 2-й линии Контакт-центра