

нонаціональних проєктів, цільових програм тощо. Однак лише деякі з цих проєктів досягають поставлених цілей. Головна причина, на наш погляд, полягає в тому, що ініціатори і учасники проєктів часто не достатньо використовують проєктні технології, що є адекватними рівню складності завдання, втрачаючи при цьому можливість успішної реалізації білінгового проєкту. Врахування систематизованих авторами проблем впровадження сучасних організаційно-технологічних систем сприятиме розвитку сучасних клієнто-орієнтованих білінгових технологій для забезпечення гармонійного розвитку житлово-комунального комплексу міста.

1.Рахтеенко В. Биллингвая система в большом городе / В. Рахтеенко // Ежемесячный журнал руководителя и главного бухгалтера «ЖКХ». – 2005. – №1. – С.73-78 [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://lib.custis.ru/Биллингвая_система_в_большом_городе.

2.Колпаков В. ПРИШЛО ВРЕМЯ ИНТЕГРАЦИИ / В. Колпаков [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.connect.ru/article.asp?id=3943>.

3.Некрасова Е. Чем живет город / Е. Некрасова / Журнал "СЮ". – 2008. – №12 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://offline.cio-world.ru/2008/79/393391/>.

4.Лисина Т. ЕИРЦ и биллинг полного цикла / Т.Лисина [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://lib.custis.ru/ЕИРЦ_и_биллинг_полного_цикла.

5.Дич Л. Биллинговые системы в телекоммуникациях. – М.: Радио и связь, 2003. – 232 с.

6.Салій І. Українські міста: питання власності і муніципального управління. – К., 2001. – 416 с.

7.Шаров Ю. Стратегічне планування в муніципальному менеджменті: концептуальний аспект. – К.: УАДУ, 2001. – 302 с.

Отримано 24.04.2012

УДК 69.059

Л.П.ВОРОНОВСКАЯ

Харьковская национальная академия городского хозяйства

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Проанализированы задачи, на решение которых направлено использование информационных систем в сфере ЖКХ. Обоснована необходимость создания единых расчетно-кассовых центров (ЕРКЦ). Определены преимущества централизации абонентского обслуживания населения на базе ЕРКЦ.

Проанализовано задачі, на вирішення яких направлено використання інформаційних систем в сфері ЖКГ. Обґрунтовано необхідність створення єдиних розрахунково-касових центрів ЄРКЦ. Визначено переваги централізації абонентського обслуговування населення на базі ЄРКЦ.

Analyzed the problem, the solution of which was forwarded to the use of information systems in housing. The necessity of a uniform cash settlement centers (SCSC). Identified the benefits of centralized customer service people on the basis of SCSC.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, информационные технологии, дистанционное управление объектами ЖКХ, единые расчетно-кассовые центры (ЕРКЦ).

Актуальность данной темы обусловлена тем, что одним из основных факторов влияния научно-технического прогресса на все сферы деятельности человека является широкое использование новых информационных технологий. Среди наиболее важных и массовых сфер, в которых информационные технологии играют решающую роль, особое место занимает сфера ЖКХ. Под влиянием новых информационных технологий происходят коренные изменения в технологии управления, повышается квалификация и профессионализм специалистов, занятых деятельностью в жилищно-коммунальной сфере.

Проблемам развития информационных технологий и информационного обеспечения процесса управления посвящены работы многих ученых, таких как: А.Э. Саак, Е.В. Пахомов, В.Н. Тюшняков, Е.А. Каменова, Ю.Ф. Симионов [1-3] и др.

Жилищно-коммунальное хозяйство является одной из основных отраслей экономики, оказывающей существенное влияние на все стороны жизнедеятельности общества. Стоимость и качество услуг жилищно-коммунального комплекса – важнейшие характеристики обеспечения стабильности и устойчивого развития национальной экономики, непосредственно влияющие на уровень и качество жизни всех ее граждан.

Однако, эта сфера жизнедеятельности общества находится в кризисном состоянии, исторически обусловленном рядом обстоятельств: неэффективной системой управления, высокими затратами, связанными с оказанием жилищных и коммунальных услуг, неразвитостью конкурентной среды, хроническими неплатежами.

Управление жилищно-коммунальным хозяйством (ЖКХ) имеет крайне низкую эффективность, а отсутствие адекватной информации не позволяет реализовывать на практике основные принципы программно-целевого подхода к управлению. Отсутствует эффективно функционирующая система информационного обеспечения управления, которая могла бы способствовать процессу реформирования ЖКХ и переходу его в качественно новое состояние. Среди множества проблем, требующих решения в ходе выполнения жилищно-коммунальной реформы, особое место занимает достоверность и доступность информации, которая создается, используется и распространяется в жилищно-коммунальном хозяйстве. В первую очередь, это сведения о жилищном фонде и жителях, о потреблении энергоресурсов, оперативная информация о текущем состоянии объектов ЖКХ, инженерных

комунікацій [4].

Успешно решать эту проблему можно только на базе передовых информационных технологий. Информатизация ЖКХ – необходимое звено реформы ЖКХ.

Внедрение информационных технологий позволит создать качественно новую систему управления ЖКХ, а также систему регламентированного взаимодействия с исполнительными органами государственной власти. В основе должна быть информационная система, которая позволит преодолеть разрыв между уже относительно развитой нормативной базой и правоприменительной практикой, а также повысить качество принимаемых решений, социальную защищенность населения и усилить контроль за жилищно-коммунальной сферой деятельности.

В этой связи объективно возрастает потребность в проведении структурных преобразований в управлении ЖКХ, опирающихся на научно-обоснованный массив информации. Это необходимо для принятия эффективных управленческих решений и, что особенно значимо, для обеспечения принципа оптимальности контроля над деятельностью субъектов ЖКХ [5].

Сегодня жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой сложный, многоотраслевой производственно-технический комплекс. В его состав входят: жилищное хозяйство и ремонтно-эксплуатационное производство; водоснабжение и водоотведение; коммунальная энергетика; внешнее благоустройство, включающее санитарную очистку и озеленение городов.

Эта отрасль, без которой практически невозможна жизнедеятельность человека, города, территории, требует формирования эффективного механизма взаимодействия научно-производственных организаций с органами местного самоуправления и населением с целью реформирования жилищно-коммунального комплекса для его перевода на качественно новую материально-техническую базу.

Задачи, на решение которых направлено использование информационных систем в сфере ЖКХ, приведены на рисунке.

ИС ЖКХ обеспечивают повышение оперативности поступления на диспетчерский пункт текущей информации о состоянии объектов с целью быстрого реагирования на проблемные ситуации.

Обработка информации о техническом состоянии жилого фонда территории – это учет потребления энергоносителей и воды, контроль технических параметров отопления, горячего и холодного водоснабжения, электроснабжения, вентиляции, работы лифтового оборудования, контроль технологической дисциплины, передача информации в

разрезах домов, микрорайонов, кварталов с целью расчета тарифов, принятия решений по капитальному ремонту и др. [6].



Задачи информационных систем ЖКХ

Дистанционное управление объектами ЖКХ предполагает управление давлением и напряжением в сетях, включение-выключение освещения в подъездах и внутридворовых территориях, контроль доступа в технические помещения.

Последствия изменения тарифов, ставок на услуги ЖКХ можно прогнозировать посредством моделирования ситуаций.

Бухгалтерский учет и расчет оплаты за коммунальные услуги включает:

- ведение учета зданий, квартир;
- управление лицевыми счетами;
- ведение поквартального учета коммунальных услуг и нормативов потребления;
- начисление субсидий и учет льгот (в совокупности и по каждому жильцу, вписанному в лицевой счет) с возможностью изменения их перечня пользователем;
- группировка зданий с целью изменения нормативов и других параметров для большого числа квартир, оперативное выполнение расчетов в процессе таких изменений;

- ведение учета доходов каждой семьи и начисление субсидий в соответствии с этими данными;
- расчет суммы льгот (с возможностью ее перерасчета в случае изменения законодательства) для каждого жильца;
- ведение истории начислений (перерасчет по предыдущим периодам в соответствии с существовавшими тогда нормативами).

Повышение качества работы с населением достигается сокращением очередей при получении справок, выписок, автоматизацией формирования и печати отчетов.

Экономия бюджетных средств достигается за счет сокращения трудозатрат на выполнение операций и численности персонала.

В настоящее время автоматизация ЖКХ движется в направлении организации единых расчетно-кассовых центров (ЕРКЦ). Основное назначение ЕРКЦ – расчет стоимости коммунальных услуг, автоматизация оплаты коммунальных услуг населением в условиях действия договорных отношений между производителями услуг ЖКХ.

Основными целями создания ЕРКЦ являются:

- формирование бездотационной системы ЖКХ на базе финансового анализа, контроля и учета имеющихся ресурсов;
- учет потоков платежей за коммунальные услуги и управление документооборотом;
- контроль собираемости платежей;
- создание базы данных городского хозяйства, включающей всю информацию о состоянии жилищного фонда, о населении, квотах, субсидиях, оказанных услугах.

Важнейшими направлениями деятельности ЕРКЦ являются:

- оперативное централизованное обслуживание жителей регионов Украины по оплате жилищно-коммунальных услуг;
- подготовка и доставка населению платежных документов;
- предоставление льгот и субсидий;
- внесение корректировок в расчеты при изменении тарифов, льгот и субсидий;
- учет граждан, имеющих задолженность по оплате жилья и коммунальных услуг;
- централизованная информационно-аналитическая поддержка административных округов.

Централизация абонентского обслуживания населения на базе ЕРКЦ позволила получить ряд преимуществ:

- улучшение контроля правильности изменения тарифов и начисления платы за ЖКУ, исключение разночтений документов и ошибок их толкования;

- использование на территории города единой счет-квитанции, вручаемой каждому плательщику лично;
- повышение оперативности обновления информационной базы;
- повышение качества предоставления льгот за счет интеграции информационной базы с базой данных службы социальной защиты населения;
- повышение качества информационного обслуживания населения за счет организации «горячей линии» по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг.

Возрос интерес поставщиков коммунальных услуг к повышению собираемости коммунальных платежей, так как сумма денежных средств, перечисляемых этим организациям, определяется объемом фактически предоставленных услуг. Этим стимулируется повышение качества предоставляемых услуг [7].

На ЕРКЦ возлагается формирование и организация доставки жителям единого платежного документа, обобщающего начисления поставщиков жилищно-коммунальных и прочих услуг и ресурсов, с учетом действующих льгот и субсидий, а в дальнейшем – адресных субсидий, организация приема населения, позволяющего жителям получать информацию о всех предоставленных жилищно-коммунальных и прочих услугах, начислениях и оплате за них (единое окно) и оформление запрашиваемых населением документов, справок, выписок и т.д., а также формирование пакета документов для предоставления субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг.

- 1.Саак А.Э. Информационные технологии управления / А.Э. Саак, Е.В. Пахомов, В.Н. Тюшняков. – СПб.: Питер, 2005. – 320 с.
- 2.Каменова Е.А. Реформа ЖКХ, или Теперь мы будем жить по-новому / Е.А. Каменова. – М.: Феникс, 2006. – 348 с.
- 3.Симионов Ю.Ф. Жилищно-коммунальное хозяйство / Ю.Ф. Симионов, Н.И. Дрозд. – М.: Март, 2004. – 272 с.
- 4.Гранберг А.Г. Основы региональной экономики / А.Г. Гранберг. – М.: ГУ ВШЭ, 2001. – 492 с.
- 5.Бузгапин А.В. Закономерности переходной экономики: теория и методология / А.В. Бузгапин // Вопросы экономики. – 1995. – № 2. – С.40-50.
- 6.Моделирование взаимодействия комплексов в системе народного хозяйства / Под ред. Розина Б.Б. – Новосибирск: Наука, 1992. – 191 с.
- 7.Синяева И.М. Маркетинг в малом бизнесе / И.М. Синяева, С.В. Земляк, В.В. Синяев. – М.: Юнити - Дана, 2006. – 287 с.

Получено 25.04.2012