

тельних комплексів у рамках державного регулювання туристської діяльності.

1. Яброва О.А. Развитие туристско-рекреационных комплексов регионов России: методология, теория, практика: Монография / О. А. Яброва – СПб.: СПбГУЭФ, 2008. – 435 с.

2. Андренко І.Б. Організаційно-економічні аспекти розвитку готельного господарства регіону: Автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.10.01 / І.Б. Андренко; Харк. держ. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХДАМГ, 2003. – 20 с.

3. Свида І.В. Регіональні механізми розвитку готельного бізнесу в умовах ринкової економіки (на матеріалах Закарпатської області): Автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.05 / І.В. Свида; Держ. вищ. навч. закл. «Ужгород. нац. ун-т». – Ужгород: УНУ, 2008. – 20 с.

4. Скибінський С.В. Маркетинг готельних послуг: Монографія / С.В. Скибінський, Л.О.Іванова, О.Ф. Моргун. – Л.: Львів. комерційна академія, 2000. – 246 с.

5. Семіколенова С.В. Статистичне оцінювання стану та розвитку готельного господарства: Автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.10 / С.В. Семіколенова; Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. В.Гетьмана». – К.: КНЕУ, 2008. – 20 с.

6. Готелі та інші місця для тимчасового проживання: Статистичний бюлетень. – К.: Держкомстат, 2009. – 202 с.

7. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в Україні: Статистичний бюлетень. – К.: Держкомстат, 2008. – 96 с.

8. Хинчин А. Я. Работы по математической теории массового обслуживания / А. Я. Хинчин. – М.: Либроком, 2010. – 240 с. (Серия: Физико-математическое наследие: математика).

Отримано 29.10.2010

УДК 621.32.003

Т.В.МОМОТ, д-р екон. наук

Харківська національна академія міського господарства

О.А.ЯКОВЛЕВ

КП «Жилкомсервіс», м.Харків

КОМУНАЛЬНА БІЛІНГОВА СИСТЕМА ЯК БАЗОВИЙ ІНСТРУМЕНТ СЛУЖБИ «ЄДИНОГО ЗАМОВНИКА» МЕГАПОЛІСУ

Обґрунтовується доцільність та узагальнено теоретико-методичні підходи до проектування клієнто-орієнтованої комунальної білінгової системи як базового інструменту служби «єдиного замовника» мегаполісу.

Обоснована целесообразность и обобщены теоретико-методические подходы к проектированию клиенто-ориентированной коммунальной биллинговой системы как базового инструмента службы «единственного заказчика» мегаполиса.

The paper is devoted to the desirability and generalized of the theoretical and methodological approaches to designing customer-oriented utility billing system as a basic tool for service "single customer" megalopolis.

Ключові слова: комунальна білінгова система, служба єдиного замовника мегаполісу.

Діяльність будь-якого підприємства-постачальника комунальних

послуг обумовлена економічним і фінансовим станом галузі в цілому. Проблеми, що виникають є загальними для всіх підприємств. Це, у першу чергу, незадовільна платіжна дисципліна клієнтів, ускладнений контроль за збором дебіторської заборгованості, складні й нестабільні алгоритми нарахувань, "заплутана" ситуація з відшкодуванням субсидій, пільг тощо.

В Україні поки що не сформовано комплексну концепцію управління розвитком територіальних спільнот низового рівня на базі єдиного інформаційного забезпечення. Так, у працях Р.Брусак, Г.Дробенка, О.Невелєва, І.Салія, Ю.Свірського, Ю.Шарова [2-5] досліджуються окремі функціональні механізми управління розвитком міст. Незважаючи на певні наукові напрацювання, актуальною для теорії і практики є проблема формування інформаційного забезпечення муніципального управління особливо в сфері житлово-комунального господарства у процесі консолідації ресурсно-генеративної здатності територіальних громад для забезпечення соціального добробуту конкретного громадянина.

Для забезпечення інформаційних потоків використовуються корпоративні інформаційні системи, серед яких найбільш розповсюдженими є *білінгові інформаційні системи (БІС)*.

Повний цикл білінгових послуг є відносно новим поняттям. Він містить у собі підтримку єдиної інформаційної бази, нарахування й претензійну роботу, виставлення рахунків на оплату, збір платежів, диспетчеризацію платежів, формування звітів.

Проектування БІС здійснюється на базі системного підходу.

Л.З.Дич [1] пропонує білінгові системи класифікувати за такими ознаками:

1. За масштабами функціонування (при цьому параметри системи можуть визначатися масштабами абонентської бази, кількістю робочих місць співробітників, що працюють з БІС, довжиною території):
 - a. транснаціональні БІС;
 - b. національні БІС;
 - c. БІС середнього класу для регіональних мереж;
 - d. тарифікатори – системи внутрішньокорпоративного білінгу.
2. За об'єктами обслуговування:
 - a. фізичні особи;
 - b. юридичні особи.
3. За ступенем унікальності БІС:
 - a. БІС, що тиражуються;
 - b. БІС одиничного використання в межах організаційної структури, де вони створені.

Крім того, варто розрізняти конвергентний білінг (англ. *conver-*

gence – конвергенція: сходження в одній точці; зближення, збіжність; конвергентний – що володіє властивістю збігу) – це універсальна білінгова система, що об'єднує традиційну білінгову систему (пакетний білінг) і систему передоплати, що забезпечує тарифікацію в реальному часі (*real-time charging*).

Основні вимоги до автоматизованих платіжних систем можна сформулювати таким чином.

Максимальна адаптивність. При динамізмі внутрішньої ситуації в країні, коли постійно міняються законодавча база, умови надання пільг і субсидій, тарифи, методики розрахунків, можливість набудувати систему стає об'єктивною необхідністю.

Широкі функціональні можливості. Система повинна мати засіб розмежування повноважень доступу для різних груп користувачів, автоматично розраховувати субсидії та ураховувати пільги, працювати з індивідуальними й груповими приладами обліку, вести розрахунки з постачальниками житлово-комунальних послуг (ЖКП) і т.д.

Модульний принцип побудови. Ця властивість дозволяє адаптувати систему до різних підприємств і умов функціонування. Крім того, модульний принцип розширює й нарощує функціональні можливості системи.

Можливості телекомунікаційного доступу й створення розподіленої мережі. Це дозволяє створювати робочі місця по збору платежів, проведенню консультацій для населення в місцях, вилучених від головної організації, працювати з розподіленими базами даних і тиражувати їх, реалізовувати можливості створення загальноміського інформаційного середовища.

Післягарантійний авторський супровід системи й наявність гарної експлуатаційної документації (у тому числі й вихідні тексти програм). Виконання цієї умови сприятиме довголітньому циклу життя автоматизованої системи.

Для функціонування будь-якої автоматизованої системи в ЖКГ необхідно, щоб одночасно існувала інформація про житлового фонд, населення, нарахування й платежах. Звичайно в автоматизованих системах присутня й інша інформація (у різних – різна), але без цих видів інформації автоматизована інформаційна система ЖКГ функціонувати не може.

Предметом дослідження в запропонованій роботі є інформація, необхідна для функціонування платіжних систем у ЖКГ, яка буде розумітися як взаємозалежні дані про планований і поточний стани рахунків за оплату житлово-комунальних послуг. Ті самі дані перебувають у різному взаємозв'язку, мають різну цінність. Сутність дослідження полягає в з'ясуванні взаємозв'язку даних, оброблюваних платіжною системою. Опис проводиться за допомогою структурних фор-

мул [1], які показують тільки взаємозв'язок даних: їх об'єднання в ревізити й бази даних. Усе інше, в тому числі й тип, залишається за межами прийнятого рівня абстракції.

До основних послуг і пакетів послуг білінгового центру належать:

1. Інформаційне обслуговування органів влади. Єдиний інформаційно-розрахунковий центр (ЄІРЦ) може регулярно надавати актуальні дані про стан житлового фонду, про міграційні процеси, статистику аварійності, дані про заборгованість, про стан розрахунків та багато інших відомостей, необхідних для управління міським господарством.
2. Підтримка єдиної бази даних, нарахування й поточна претензійна робота.
3. Виставлення поточних рахунків на оплату (повідомлення платників паперовими квитанціями, по електронній пошті або через Інтернет).
4. Виставлення вимог на погашення споживчих кредитів у складі єдиної квитанції. Дана послуга становить інтерес для комерційних банків, які прагнуть розвивати свій роздрібний бізнес.
5. Розміщення на квитанціях рекламних оголошень (комерційна реклама, соціальна й політична реклама).
6. Приймання й диспетчеризація платежів (через власну касову мережу ЄІРЦ, через банки, пошту та інших збирачів).
7. Збір простроченої заборгованості й претензійно-позовна робота.
8. Надання періодичних звітів постачальникам послуг.
9. Комерційне використання узагальненої статистичної інформації.
10. Спеціальні фінансові послуги для постачальників ЖКП (кредитування під гарантії майбутнього виторгу, розшивка заборгованості).

Доцільно виділити три ключові компоненти білінгового бізнесу: оптимальна схема власності, організаційні know how, сучасний програмно-технологічний комплекс.

Перший компонент – оптимальна схема власності – має врахувати інтереси міста й найбільш великих постачальників ЖКП. Відомо, що в багатьох містах ЄІРЦ є муніципальним унітарним підприємством. Так, на рисунку подано схему організації системи інформаційних потоків єдиного інформаційно-розрахункового центру КП «Жилкомсервіс» у м. Харкові.

Але це не єдиний можливий варіант. Цілком припустиме створення білінгового центру у формі акціонерного товариства.

Другий ключовий компонент – організаційні технології – полягають у розумному розподілі кадрових ресурсів, приміщень і техніки на території муніципального утворення. При побудові ефективної організації головна роль, безумовно, належить керівникам. Досвід і знання керівників ЄІРЦ центру є основною гарантією успішної роботи білін-

гового центру.

Інформаційні потоки ЄІРЦ КП «Жилкомсервіс»

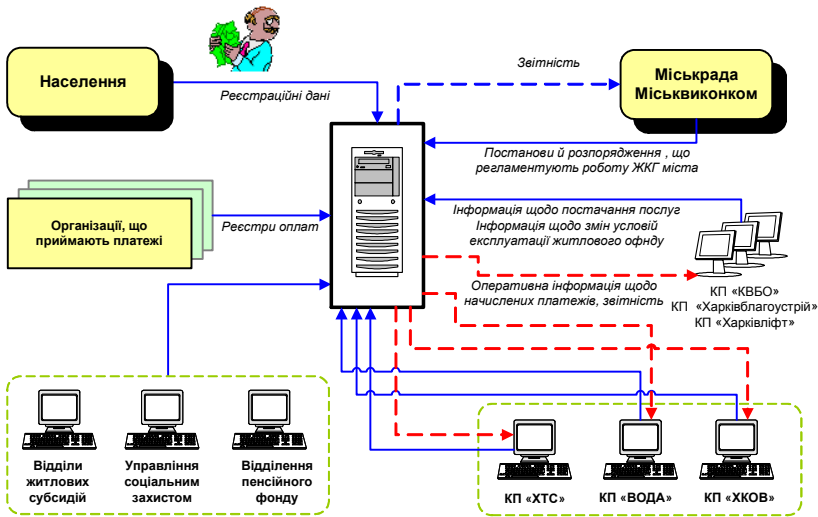


Схема організації системи інформаційних потоків єдиного інформаційно-розрахункового центру КП «Жилкомсервіс» у м.Харкові

Третій найважливіший компонент – це програмно-технологічний комплекс. Фахівці в області фінансових ринків знають, що робота таких операційних майданчиків, як біржі або клірингові центри була б просто неможлива без відповідного програмного й апаратного забезпечення. В комунальному господарстві необхідність впровадження інформаційних технологій повною мірою ще не усвідомлена.

Тим часом, обслуговування комунальних розрахунків у великому мегаполісі під силу тільки сучасній інформаційній системі. Ядром такої системи повинен бути потужний операційно-обліковий механізм, відкритий до подальшого розвитку.

Таким чином, комунальну клієнто-орієнтовану білінгову інформаційну систему (ККБІС) визначено як основний інструмент служби єдиного замовника (єдиного інформаційно-розрахункового центру), що призначена для обліку наданих житлово-комунальних послуг, нарахування платежів і претензійної роботи, виставляння рахунків на оплату, збір платежів, диспетчеризацію платежів, формування звітів одночасно із збереженням інформації про клієнтів – замовників ЖКП.

Комунальна білінгова система – єдиний інформаційно-розрахунковий центр відкриває перед владою й бізнесом такі можливості:

- ЄРЦ забезпечує принципово новий рівень прозорості ринку житлово-комунальних послуг. У результаті автоматизації всі фінансові потоки учасників розрахунків стають прозорі. Гнучкість налагодження, можливість зміни інформації про постачальника при збереженні цілісності системних даних, сприяють розвитку конкуренції, створюють принципову можливість заміни постачальників послуг для великих груп споживачів для кожної територіальної одиниці – від приватного будинку до кварталу, району й навіть області.
- Єдина система керування робить реформу житлово-комунального комплексу керованою.
- Комунальна білінгова система здатна забезпечити кратне зниження витрат виробників і постачальників на обслуговування роздрібних споживачів. Наприклад, у деяких постачальників витрати на збут і роботу зі споживачами становлять 13-15% від виторгу. ЄРЦ бере ці функції на аутсорсинг за 4-5% від збору.
- Поділ функцій розрахункового центру й служби замовника, там, де воно проводиться послідовно й кваліфіковано, приводить до зниження непродуктивних втрат. Посередники втрачають можливості довільно маніпулювати коштами постачальників. Контроль над рухом платежів досягається за рахунок цілого комплексу заходів, у тому числі завдяки звітності, яку генерує білінгова система для постачальників житлово-комунальних послуг і органів керування.
- Персональний облік заборгованості по оплаті відкриває принципово нові можливості для роботи з боржниками. Як наслідок – зниження дебіторської заборгованості підприємств ЖКГ, зниження кредитного тягаря й фінансових витрат постачальників, скорочення їх операційного циклу і зростання економічної ефективності.

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

2. Дробенко Г.О., Брусак Р.Л., Свірський Ю.І. Стратегічне планування розвитку територіальних громад. – Львів: Сполом, 2001. – 118 с.

3. Невелєв О. Мале підприємництво в регіоні (економічні та правові засади). – К.: Віпол, 1998. – 230 с.

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

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

Отримано 29.10.2010