

Роль единого информационно-расчетного центра в реформе ЖКХ крупного города

Яковлев А.А., КП «Жилкомсервис», г. Харьков

В ходе процесса реформирования жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) г.Харькова было создано коммунальное предприятие «Жилкомсервис», работающее по системе «единого заказчика». *Основным инструментом «службы единого заказчика» является создание коммунальной биллинговой системы на базе единого информационно-расчетного центра (ЕИРЦ) в структуре КП «Жилкомсервис».*

Биллинг (англ. *billing* – составление счёта) – автоматизированная система учёта предоставленных услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты.

Биллинговые системы предоставляют широкие возможности по:

- учету и тарификации предоставленных услуг;

- ведению расчетов с абонентами и потребителями – регистрации договоров на предоставление услуг, учету платежей, работе с дебиторской задолженностью;

- ведению взаиморасчетов с поставщиками услуг, партнерами.

С экономической точки зрения, рост эффективности предприятий ЖКХ, снижение операционных издержек, снижение финансовых издержек и другие положительные эффекты коммунального биллинга не только соответствуют задачам оздоровления отдельной отрасли, но вполне способны стать фактором экономического роста в национальном масштабе.

Кратко перечислим лишь основные возможности, которые открывает перед властью и бизнесом коммунальная биллинговая система – единый информационно-расчетный центр (ЕИРЦ).

Во-первых, ЕИРЦ промышленной системой обеспечивает принципиально новый уровень прозрачности рынка жилищно-коммунальных услуг. В результате автоматизации все финансовые потоки участников расчетов становятся прозрачны (рис. 1). Гибкость настройки, возможность смены информации о поставщике при сохранении целостности системных данных, способствуют развитию конкуренции, создают принципиальную возможность замены поставщиков услуг для больших групп потребителей для каждой территориальной единицы – от частного здания до квартала, района и даже области.

Исполнительные органы власти в любой момент времени могут получать актуальные данные о состоянии жилищно-коммунальной сферы, о жилищном фонде и аварийности коммунальных сетей (ЦКДС

ЕИРЦ), о бюджетных суммах, необходимых для социальной поддержки населения и многое, многое другое (рис. 2 и 3).

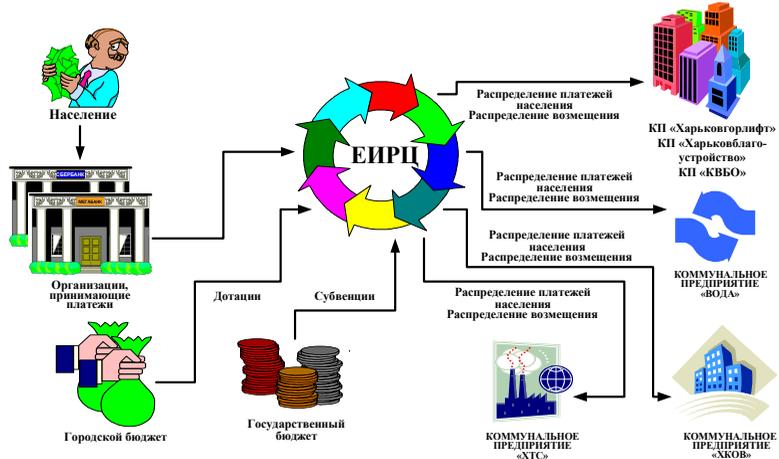


Рис. 1. Финансовые потоки ЕИРЦ КП «Жилкомсервис»

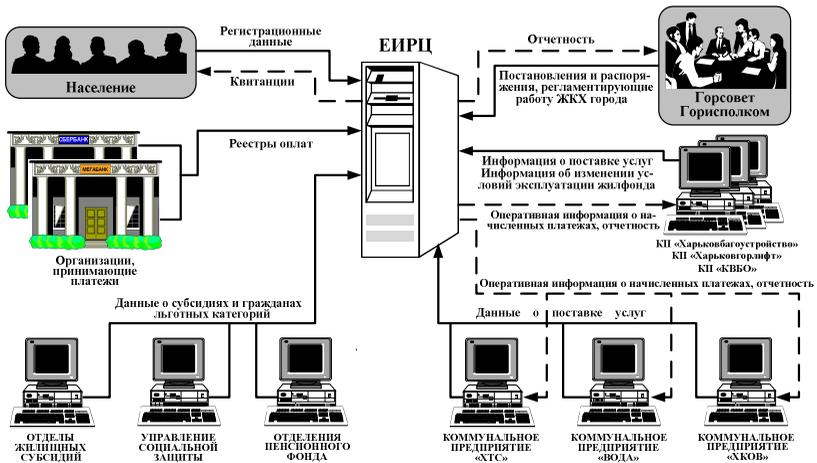


Рис. 2. Информационные потоки ЕИРЦ КП «Жилкомсервис»

Во-вторых, единая система управления делает реформу ЖКХ управляемой. В первой половине 90-х мы имели возможность убедиться на что способна «невидимая рука рынка». Никто не захочет, да теперь, наверное, и не сможет повторять приватизационные эксперименты в коммунальной сфере. Но и на месте стоять нельзя. Очевидно,

нужна планомерная подготовка реформы, детальный анализ и систематизация проблем. Речь идет о том, чтобы сначала навести порядок и поднять капитализацию коммунальных сетей, а уже потом проводить приватизацию или передачу в концессию этих активов.

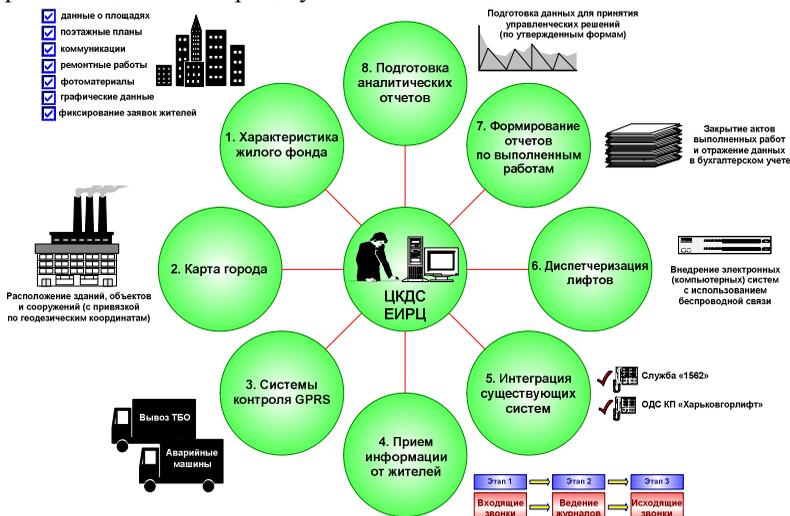


Рис. 3. Информационные потоки центральной контрольно-диспетчерской службы (ЦКДС) ЕИРЦ КП «Жилкомсервис»

Расчетные центры, располагаясь в фокусе отношений поставщиков и потребителей, могут и должны стать центрами кристаллизации, инструментом для наведения порядка в ЖКХ, гарантируя управляемость изменений в отрасли на этапе реформирования.

В-третьих, коммунальная биллинговая система способна обеспечить кратное снижение издержек производителей и поставщиков на обслуживание розничных потребителей. Практика подтверждает правильность этих расчетов. Например, у некоторых поставщиков расходы на сбыт и работу с потребителями составляют 13-15% от выручки. ЕИРЦ берет эти функции на аутсорсинг за 4-5% от сбора и это еще не предел.

Централизация расчетов и снижение сбытовых расходов поставщиков способны дать значительный экономический эффект с учетом того, что в настоящее время большинство этих структур самостоятельно ведут расчеты и претензионную работу с гражданами, многократно дублируя технологически близкие операции.

В-четвертых, строгое разделение функций расчетного центра и службы заказчика, там, где оно проводится последовательно и квалифицированно, приводит к снижению непроизводительных потерь. Посредники лишаются возможности произвольно манипулировать денежными средствами поставщиков. Контроль над движением платежей достигается за счет целого комплекса мер, в том числе благодаря развитой отчетности, которую генерирует биллинговая система для поставщиков жилищно-коммунальных услуг и органов управления.

Существующие сегодня конвергентные биллинговые системы позволяют учитывать в единой системе предоставление разнородных услуг и разных видов оплаты, обеспечивают дополнительные конкурентные преимущества в рыночных условиях:

- поддержку единой базы клиентов (юридических и физических лиц), позволяющей в том числе снизить возможные злоупотребления со стороны недобросовестных плательщиков;

- создание иерархий лицевых счетов, которые удобны как поставщикам услуг (в том числе, для учета как собственных, так и партнерских услуг), так и потребителям, получающим возможность отслеживать взаиморасчеты по услугам;

- комбинирование различных каналов и схем оплаты предоставляемых услуг, позволяющих абонентам легко поддерживать положительный баланс контролируемых лицевых счетов.

Таким образом, конвергентный биллинг является технологической основой для управления доходностью услуг и развития клиенто-ориентированного подхода, которому сейчас уделяется особое внимание.

И наконец, в-пятых, персональный учет задолженности по оплате открывает принципиально новые возможности для работы с должниками. Как следствие – снижение дебиторской задолженности предприятий ЖКХ, снижение кредитного бремени и финансовых издержек поставщиков, сокращение их операционного цикла и рост экономической эффективности.