

Шутов А. И., канд. пед. наук, доц.
*Московская государственная академия коммунального хозяйства и
строительства
(Российская Федерация)*

Показана необходимость использования современных информационных технологий для эффективного функционирования и дальнейшего развития сферы жилищно-коммунального хозяйства.

Ключевые слова: информационные технологии, жилищно-коммунальное хозяйство, жилищный фонд, диспетчеризация, реформирование.

Информационные технологии в сфере жилищно-коммунального хозяйства

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 жилищно-коммунального хозяйства. Под влиянием новых информационных технологий происходят коренные изменения в технологии управления, повышается квалификация и профессионализм специалистов, занятых деятельностью в жилищно-коммунальной сфере.

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. Слабо развита эффективно функционирующая система информационного обеспечения управления, которая должна 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

коммуникаций.

Успешно решать эту проблему можно только на базе передовых информационных технологий. Внедрение современных 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, который становится ключевым элементом управления и требует полной информации, получаемой из различных источников.

Жилищно-коммунальное хозяйство – это комплекс подотраслей, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры, различных зданий населенных пунктов, создающий удобства и комфортность проживания и нахождения в них граждан путем предоставления им широкого спектра жилищно-коммунальных услуг.

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.

Использование информационных систем в сфере ЖКХ направлено на решение следующих задач:

- повышение оперативности диспетчеризации;
- обработка информации о техническом состоянии жилого фонда территории;
- дистанционное управление объектами ЖКХ;
- моделирование ситуаций;
- бухгалтерский учет и расчет оплаты за коммунальные услуги;
- повышение качества работы с населением;
- информационное обслуживание органов муниципального управления;

- обмен информацией между органами муниципального управления;
- экономия бюджетных средств.

Информационные системы 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 разрезе домов, микрорайонов, кварталов с целью расчета тарифов, принятия решений по капитальному ремонту и др.

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 одним из направлений автоматизации в сфере ЖКХ является организация 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 МО 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.

Вместе с тем существующая система единых информационно-расчетных центров требует дальнейшей доработки.

В настоящее время деятельность ЕИРЦ не охватывает все категории плательщиков за ЖКУ, что мешает созданию оптимальной социально-экономической модели начислений, сбора и распределения платежей за жилищно-коммунальные услуги.

Требуют решения вопросы более рациональной организации управления и функционирования ЕИРЦ в первую очередь за счет унификации и оптимизации процессов, связанных с начислением платежей, создания единого информационного пространства, охватывающего всех участников системы расчетов.

Необходимо дальнейшее материально-техническое и кадровое укрепление ряда ЕИРЦ, а также создание системы подготовки и переподготовки сотрудников центров всех уровней.

Успешная работа сферы ЖКХ в настоящее время, а также её дальнейшее развитие невозможны без эффективного использования информационных технологий. Активное внедрение ИТ позволит создать качественно новую систему управления ЖКХ, а также систему регламентированного взаимодействия с исполнительными органами государственной власти. Применение современных информационных систем поможет преодолеть разрыв между уже относительно развитой нормативной базой и правоприменительной практикой, повысить качество принимаемых решений, социальную защищенность населения и усилит контроль за жилищно-коммунальной сферой деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Жадько П. А. Информационное обеспечение оценки состояния и организации контроля в структуре ЖКХ региона. – Диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. – Москва, 2009.
2. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2005. – 320 с.