

УДК 338.465

## **ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ РАСЧЕТНЫХ ЦЕНТРОВ ЖКХ**

**Анисимов В.Н.**

*Ведущий специалист*

*АО «Современные расчетные технологии»,*

*г. Москва, РФ*

### **Аннотация**

Проводится анализ деятельности расчетно-информационных центров, осуществляющих деятельность по начислению, приему и обработке платежей в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

**Ключевые слова:** жилищно-коммунальное хозяйство, информационные технологии, услуги, организация расчетов.

## **ORGANIZATION OF WORK OF CLEARING CENTERS OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES**

**Anisimov V.N.**

*Leading specialist*

*Modern computational technologies,*

*Moscow, Russia*

### **Abstract**

The analysis of the activity of settlement and information centers, operating on charge, reception and processing of payments in the sphere of housing and communal services.

**Keywords:** housing and utilities, information technology, services, organization of settlements.

В массовом порядке центры по расчету начислений и сбору платежей за жилищные и коммунальные услуги стали создаваться в форме муниципальных унитарных предприятий или муниципальных учреждений начиная с 2000 года, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 3 августа 1999 г. № 887

«О совершенствовании системы оплаты жилья и коммунальных услуг и мерах по социальной защите населения».

В настоящее время они существуют практически во всех крупных, а также в большинстве средних и многих небольших городах страны [9, 11, 13].

В отличие от платежных систем подобные центры предоставляют услуги полного биллингового цикла:

- ведение информационных баз данных, необходимых для выставления счетов на оплату;
- обработка показаний приборов учета;
- начисления по тарифам и показаниям счетчиков с учетом скидок, недопоставок, перерасчетов и т.п.;
- печать и доставка единых платежных документов (ЕПД);
- мониторинг и распределение поступивших платежей по поставщикам услуг;
- претензионная работа с плательщиками.

Консолидация коммунальных расчетов отвечает одной из основных целей денежно-кредитной политики государства - сдерживанию инфляционных процессов. Сокращение бытовых издержек за счет концентрации расчетов и работы с населением в расчетных центрах может стать серьезным фактором тарифного регулирования [3, 6, 8].

В области фискальной политики развитие единого биллинга ЖКХ способствует расширению налоговой базы и улучшению механизмов налогового администрирования. Расширение налоговой базы достигается благодаря поддержке малого бизнеса. Удешевление и технологизация расчетных процессов положительно влияет на деловую активность в отрасли, что ведет к росту объемов оказываемых услуг, увеличению доли дополнительных услуг.

Улучшение механизмов налогового администрирования может быть достигнуто при грамотной координации информационных баз данных [1, 2, 4].

Для бюджетной политики внедрение современного централизованного биллинга означает сокращение необоснованных дотаций предприятиям ЖКХ, экономию бюджетных средств, высокую бюджетную эффективность проекта модернизации расчетных центров.

Анализ опыта создания и работы расчетных центров ЖКУ в разных регионах позволяет отметить некоторые положительные тенденции. В частности, при переходе на единый платежный документ сборы возрастают на 10-20 %, а сроки и объемы задолженностей существенно сокращаются. В несколько раз сокращаются затраты поставщиков на содержание абонентских служб.

Наиболее существенные факторы, вызывающие увеличение собираемости платежей, носят как экономический, так и психологический характер:

- уменьшение числа платежных документов (квитанций) к оплате;
- возможность частичной оплаты квитанции;
- возможность авансовой оплаты квитанций;
- прием разных платежных документов в режиме «единого окна»;
- многообразие форм оплаты.

Уменьшение задолженности населения перед поставщиком при оплате услуг через расчетные центры обеспечивают разные формы адресной работы с неплательщиками. Например, выставление детальных долговых счетов на оплату.

Анализ современного состояния организации расчетов за ЖКУ позволил выделить ряд характерных условий, определяющих цели деятельности расчетных центров ЖКУ с учетом требований действующих нормативно-правовых и законодательных актов РФ:

- необходимость связи между процессами учёта потребления коммунальных ресурсов и процессами проведения расчётов за ЖКУ для всех потребителей, исполнителей и ресурсоснабжающих организаций (РСО);

– потребителям ЖКУ (гражданам, юридическим лицам) в целом неудобно общаться с каждым из исполнителей и (или) РСО в отдельности, так как это влечёт за собой неоправданные временные и социальные затраты;

– требуется устранить многократное дублирование однотипных и, зачастую, неактуальных данных в различных территориальных и ведомственных информационных системах ЖКХ;

– необходимо формирование актуальной и объективной статистики о текущем состоянии сферы ЖКХ;

– необходима интеграция информационных средств расчетных центров ЖКУ со сторонними информационными системами, прежде всего с порталами государственных и муниципальных услуг и с порталами on-line платежных систем;

– необходимо хранить, передавать и использовать персональные данные с учетом требований действующего законодательства.

В этих условиях приоритетной целью деятельности расчетных центров ЖКУ является повышение эффективности финансово-экономического управления жилищно-коммунальным комплексом муниципального образования (или нескольких муниципальных образований) на определенной территории [7, 12].

Достижение приоритетной цели обусловлено соблюдением экономических интересов хозяйствующих субъектов отрасли ЖКХ с одной стороны и обеспечением законных прав и интересов граждан на комфортное и безопасное проживание в занимаемых ими жилых помещениях, получение населением качественных коммунальных и жилищных услуг с другой стороны.

Механизмом достижения указанной цели является взимание платы за оказание жилищных и коммунальных услуг, соразмерной количеству и качеству оказанных услуг с учетом требований действующего законодательства, норм и стандартов оказания жилищно-коммунальных услуг [5, 10].

Следующая цель деятельности расчетного центра ЖКУ дополняет приоритетную цель и состоит в организации на основе центра средства определения достоверного размера платы за ЖКУ, центра оперативного процессинга для взаимных расчетов хозяйствующих субъектов отрасли ЖКХ и потребителей услуг ЖКХ (население, юридические лица).

Достижение указанной цели обеспечивается формированием точных и достоверных муниципальных информационных ресурсов, возможностью повсеместного контроля потребителей, исполнителей и ресурсоснабжающих организаций за начислениями и оплатой жилищно-коммунальных услуг, перечислением денежных средств в должном объеме.

Третья цель деятельности расчетного центра состоит в своевременном и точном исполнении услуг по приему и перечислению денежных средств в должном объеме для оплаты ЖКУ. Достижение указанной цели обеспечивается открытостью расчетного центра ЖКУ для применения современных платежных систем, использованием платежных агентов, возможностями повсеместного контроля уполномоченных органов государственной власти Российской Федерации или их территориальных подразделений, исполнителей и ресурсоснабжающих организаций, а также потребителей (юридических и физических лиц) за состоянием своего лицевого счета и платежного баланса.

Для совокупного достижения указанных целей расчетные центры ЖКХ решают следующие задачи:

– организация в интересах потребителей ЖКУ, исполнителей и ресурсоснабжающих организаций сбора, обработки и предоставления точной, обоснованной и непротиворечивой информации о тарифах, начислениях, оплатах за прошедший расчетный период совместно со сведениями об имеющихся задолженностях по оплате, основаниями для начислений, банковскими реквизитами получателей платы за жилое помещение и коммунальных услуги, банковскими реквизитами платежных агентов (при наличии последних);

– деятельность по оперативному обеспечению органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления актуальной и достоверной информацией о финансово-хозяйственной деятельности организаций ЖКХ муниципального образования или группы муниципальных образований города, состоянии расчетов за ЖКУ с населением;

– реализация комплекса мер по контролю за неплатежами или задержками платежей в отрасли ЖКХ, организация своевременного перечисления денежных средств, подлежащих оплате ресурсоснабжающим организациям и исполнителям коммунальных услуг по факту предоставления ими жилищных и коммунальных услуг надлежащего качества или на ином законном основании;

– реализация комплекса мер по перерасчету платежей путем их соразмерного уменьшения в случае предоставления ресурсоснабжающими организациями и исполнителям жилищных и коммунальных услуг ненадлежащего качества или в случае перерыва оказания жилищных и коммунальных услуг;

– организация предоставления потребителям ЖКУ нормативно-справочной информации, иных сведений, касающихся порядка и правил определения размера платы за жилищный и коммунальный услуги, оснований для предоставления социальных льгот, скидок, субсидий, социальных норм потребления коммунальных ресурсов;

– обеспечение персонального учета граждан в занимаемых ими жилых помещениях и, при необходимости, регистрационного учета граждан по месту постоянного или временного пребывания;

– координация и(или) участие в претензионно-исковой деятельности;

– оказание дополнительных видов услуг.

Успешное решение указанных задач для достижения заявленных целей обеспечивает следующие практические результаты:

– обеспечение уровня платежей населения не менее 95...98%, своевременные взаиморасчеты между управляющими организациями, исполнителями коммунальных услуг и РСО;

– проведение инвентаризации и обоснованная реструктуризация имеющейся финансовой задолженности предприятий жилищно-коммунального комплекса и граждан; как следствие – повышение инвестиционной привлекательности жилищно-коммунального комплекса;

– создание экономического механизма, стимулирующего экономное использование предприятиями энергетических и материальных ресурсов, сокращение нерационального потребления коммунальных услуг;

– обоснованное формирование тарифов на жилищно-коммунальные услуги, контроль целевого использования отчислений на содержание и капитальный ремонт многоквартирных жилых домов, контроль расходования коммунальных ресурсов на общедомовые нужды.

Для достижения указанных целей и решения перечисленных задач существующие на территории регионов/муниципальных образований Российской Федерации расчетные центры ЖКУ выполняют следующие основные виды деятельности:

– управление эксплуатацией жилого фонда;

– деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов;

– консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления;

– обработка данных;

– деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий;

– финансовое посредничество, не включенное в другие группировки, деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов, в том числе ресурсов сети Интернет.

Таким образом, в настоящее время отсутствует унифицированный вид деятельности, который использовался бы каждым отдельно взятым расчетным центром. Тем не менее, перечисленные основные виды деятельности в той или иной степени способствуют достижению заявленных целей.

Дополнительные виды деятельности расчетных центров ЖКХ более разнообразны и в большинстве случаев также позволяют решать следующие задачи:

- управление недвижимым имуществом, управление эксплуатацией нежилого фонда;
- финансовое посредничество, не включенное в другие группировки;
- разработка программного обеспечения и консультирование в этой области;
- полиграфическая деятельность и предоставление услуг в этой области, производство отделочных работ;
- взыскание платежей;
- рекламная деятельность.

### **Библиографический список**

1. Димов Э.М., Маслов О.Н., Скворцов А.Б., Чаадаев В.К. Имитационное моделирование сложных экономических систем // Электросвязь. 2002. № 8. С. 44.
2. Маслов О.Н., Димов Э.М., Чаадаев В.К. Моделирование случайных факторов при имитационном моделировании и управлении бизнес-процессами // Электросвязь. 2003. № 2. С. 39.
3. Чаадаев В.К. Инновационные и инвестиционные технологии реинжиниринга предприятий связи и информатизации // диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук / Ижевский государственный технический университет. Ижевск, 2007.
4. Чаадаев В.К. Организационно-экономические условия и возможности реинжиниринга бизнес-процессов // Вестник Челябинского



государственного университета. 2007. № 19. С. 139-146.

5. Чаадаев В.К. Особенности реинжиниринга бизнес-процессов как метода проведения изменений // Вестник Челябинского государственного университета. 2007. № 10. С. 149-156.

6. Чаадаев В.К. Подготовка задачи имитационного моделирования бизнес-процесса // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2007. № 1 (19). С. 330-338.

7. Чаадаев В.К. Проектирование экспертных систем для реинжиниринга бизнес-процессов // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2006. № 48-2. С. 230-237.

8. Чаадаев В.К., Чаадаева В.В. Разработка стратегии сокращения потерь и неучтенных расходов воды // Международный научно-исследовательский журнал. 2016. № 4-1 (46). С. 140-142.

9. Чаадаева В.В. Информационные технологии как базовый инструмент устойчивого развития коммунального сектора экономики // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. 2015. № 11-12. С. 79-81.

10. Чаадаева В.В. Информационные технологии управления бизнес-процессами предприятий коммунального комплекса // Международный технико-экономический журнал. 2016. № 2. С. 74-79.

11. Чаадаева В.В. Методология организационного развития и реинжиниринга // В сборнике: Управление экономикой: методы, модели, технологии тринадцатая Международная научная конференция: сборник научных трудов. 2013. С. 89-92.

12. Чаадаева В.В. Применение экономических моделей и информационных технологий при создании системы управления бизнес-процессами в сфере ЖКХ // В сборнике: Современная наука: проблемы и пути их решения Сборник материалов Международной научно-практической конференции. Западно-

Сибирский научный центр; Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева. 2015. С. 286-290.

13. Чаадаева В.В. Целевая модель предприятия коммунального сектора экономики: разработка и управление бизнес-процессами // Экономические и гуманитарные науки. 2016. № 2 (289). С. 106-113.