

*Доклад по курсу  
«Информационные  
технологии оценки и  
управление  
недвижимостью»*

*Выполнила:  
студентка ФЭУТ 5-6  
Пинчукова М.В.*

- 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.
- 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 коммуникаций.
- 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.

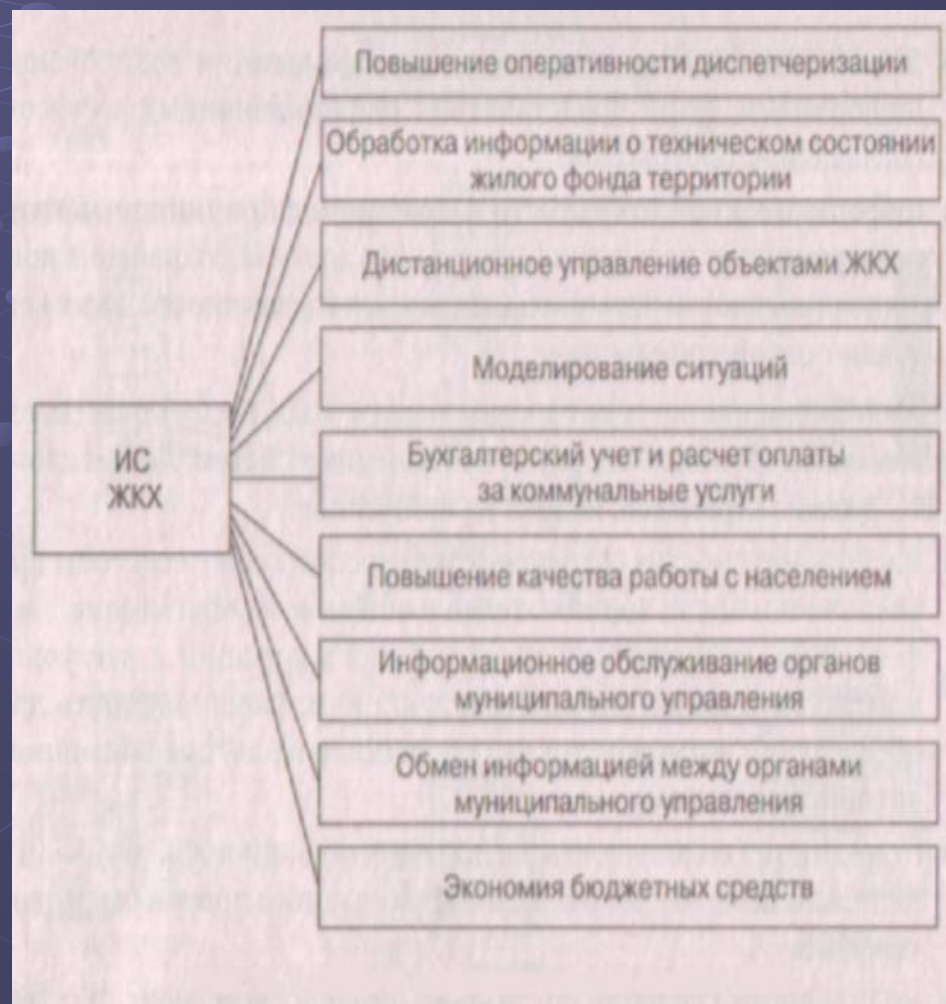
- В этой связи объективно возрастает потребность в проведении структурных преобразований в управлении ЖКХ, опирающихся на научно-обоснованный массив информации. Это необходимо для принятия эффективных управленческих решений и, что особенно значимо, для обеспечения принципа оптимальности контроля над деятельностью субъектов ЖКХ, который в соответствии с новым Жилищным кодексом (ЖК РФ) становится ключевым элементом управления и требует полной информации, получаемой из различных источников.
- Целью этой работы является исследование таких вопросов, как информационные технологии управления жилищно-коммунальной сферой, а так же деятельность Единых информационно-расчетных центров в Москве.
- Задачи – изучение информационных технологии управления жилищно-коммунальной сферой, а именно понятия ЖКХ, задач информационных систем ЖКХ; единых расчетно-кассовых центров, а так же деятельности Единых информационно-расчетных центров в Москве.

- Жилищно-коммунальное хозяйство — 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. ЖКХ включает:
  - Водопровод — устранение протечек водопроводных труб, система очистки воды
  - Канализация — отведение сточных вод
  - Капитальный ремонт зданий
  - Текущий ремонт внутренних общедомовых инженерных коммуникаций и систем (здания)
  - Теплоснабжение Теплоснабжение — обеспечение поставки жителям горячей воды и тепла, обеспечение работы котельных и ТЭЦ. Нарушение работы может вызвать топливно-энергетический кризис.
  - Сбор, вывоз и утилизация мусора
  - Содержание придомовых территорий (благоустройство)
  - Электроснабжение[1].
  - 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[2].
- [1] [http://ru.wikipedia.org/wiki/Жилищно-коммунальное\\_хозяйство](http://ru.wikipedia.org/wiki/Жилищно-коммунальное_хозяйство)
- [2] <http://mgkh.mosreg.ru/>

- 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 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, переход 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 [1].

[1] Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2005. - 320 с. - (Серия "Учебник для вузов")

Задачи, на решение которых направлено использование информационных систем в сфере ЖКХ, приведены на рис. 1.



- 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 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[1].
- 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.

[1] Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2005. - 320 с. - (Серия "Учебник для вузов")

- В соответствии с постановлением Правительства Москвы от 25 июня 2002 года N 476-ПП "О создании Единых информационно-расчетных центров" органами исполнительной власти, входящими в Комплекс городского хозяйства Правительства Москвы, префектурами административных округов, управами районов города совместно с ресурсоснабжающими организациями, ОАО "Банк Москвы" в короткий срок созданы и функционируют во всех районах города единые информационно-расчетные центры.
- За период с ноября 2002 года по настоящее время выполнен значительный объем работы по решению организационно-распорядительных вопросов, связанных с обеспечением работы единых информационно-расчетных центров, что позволило объединить все основные виды жилищных (эксплуатационных), коммунальных и иных услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКУ) в едином платежном документе, организовать их централизованную доставку населению, обеспечить сбор большинства видов платежей за ЖКУ через единый платежный документ на транзитные счета и их дальнейшее распределение непосредственно поставщикам услуг, минуя посредников, повысить степень прозрачности расчетов за ЖКУ, создать предпосылки для обслуживания населения по принципу "одного окна".
- В этой связи особое внимание уделялось координации действий всех участников процесса функционирования единых информационно-расчетных центров, созданию условий доступности для москвичей информации о проводимых операциях по начислению платежей за предоставленные им жилищно-коммунальные и прочие услуги, об установленных ставках и тарифах, льготах и субсидиях, организации консультаций по всему спектру вопросов и проблем в этой области.



- Наиболее успешно решались вопросы создания и организации работы единых информационно-расчетных центров префектурами Центрального, Северо-Восточного, Восточного, Южного и некоторых других административных округов города. Определенный положительный опыт по созданию системы начисления платежей за ЖКУ и начисления субсидий по принципу "одного окна" создан в городе Зеленограде.
- В ряде районов города, например: Жулебино, Люблино, Кунцево, Лианозово, Алтуфьево, Чертаново Северное, Бескудниково, Ломоносовский, Теплый Стан, Северное Измайлово, Вешняки, Арбат, Тимирязевский, Бирюлево Восточное, благодаря усилиям префектур, районных управ, дирекций единого заказчика успешно работают единые информационно-расчетные центры, имеющие хорошую материально-техническую базу и квалифицированный персонал.
- Позитивную роль в процессе становления системы ЕИРЦ, повышения уровня ее функционирования играет ОАО "Банк Москвы", выполняющий функции финансового оператора и обеспечивший создание эффективной системы учета денежных потоков в системе жилищно-коммунального хозяйства.
- Организация ЕИРЦ, налаживание их деятельности сопровождались широкой информационно-разъяснительной работой как непосредственно через единые информационно-расчетные центры, так и через городские, окружные и районные средства массовой информации.
- В результате, если в ноябре 2002 года количество москвичей, оплачивающих жилищно-коммунальные и прочие услуги по единым платежным документам, не превышало 20%, то в настоящий период в целом по городу этот показатель составил более 95%.
- 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, в рамках целевой городской программы Электронная Москва.
- Необходимы дальнейшее материально-техническое и кадровое укрепление ряда ЕИРЦ, создание общегородской системы подготовки и переподготовки сотрудников центров всех уровней[1].

[1] Постановление правительства Москвы от 29 июля 2003 г. № 617-ПП О работе Единых информационно-расчетных центров (ЕИРЦ) и мерах по совершенствованию их деятельности

- Итак, мы рассмотрели информационные технологии управления жилищно-коммунальной сферой и деятельность Единых информационно расчетных центров в Москве.
- Жилищно-коммунальное хозяйство - это сложный, многоотраслевой производственно-технический комплекс, в который входят жилищное хозяйство и ремонтно-эксплуатационное производство; водоснабжение и водоотведение; коммунальная энергетика; внешнее благоустройство, включающее санитарную очистку и озеленение городов.
- Для успешной работы ЖКХ необходимо внедрение информационных технологий, что 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.
- К задачам информационных систем ЖКХ можно отнести следующие:
  - - 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.

- Следует отметить, что для реализации информатизации жилищно-коммунальной сферы в административных округах г. Москвы создаются Единые информационно-расчетные центры (ЕИРЦ) с отделениями в районах г. Москвы.
- На ЕИРЦ 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.
- Утверждается форма и правила заполнения Единого платежного документа в целях обеспечения необходимых критериев функционирования ЕИРЦ.