

ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ ЭНЕРГОБИЛЛИНГОВЫХ СИСТЕМ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО СЕКТОРА

ИВАНОВА Е.И.

АННОТАЦИЯ

В статье изложены взгляды автора на методические подходы к управлению энергобиллинговыми системами в энергетике жилищно-коммунального хозяйства, предложены направления и способы совершенствования энергобиллинговых решений.

Ключевые слова: энергобиллинг; информационная система; жилищно-коммунальное хозяйство.

INNOVATIVE SOLUTIONS TO ENSURE THE EFFECTIVENESS AND RESILIENCY OF POWER BILLING IN HOUSING SECTOR

IVANOVA E.I.

ABSTRACT

The article presents the author's views on the methodological approaches to the management of power billing systems in housing and communal services, offered directions to improve power billing solutions.

Keywords: power billing; information system; housing and utilities.

Современная отрасль жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) априори является жизнеобеспечивающей, социально-значимой и системообразующей в экономике нашей страны. Основные статистические показатели, свидетельствующие об этом, в 2013 году имеют следующие значения: доля ЖКХ в ВВП страны составляет 7,2%, оборот отрасли — более 3 трлн. руб. в год. Численность работников в системе ЖКХ — более 3 млн. человек. Жилищные и коммунальные услуги оказывают 35746 предприятий и организаций. Доля основных фондов составляет более 26% от общего объема основных фондов страны, что в денежном эквиваленте представляет собой 8 трлн. рублей. Доля потребления энергоресурсов страны – 20% [1]. Общеэкономические тенденции в данной сфере отражают направленность на повышение эффективности отрасли ЖКХ и кардинальное улучшение качества жизни населения. Эти задачи носят приоритетный и межведомственный характер, но не в связи с общими планами комплексного развития и модернизации

сфер экономики страны, а по причине неблагоприятной конъюнктуры, выраженной в состоянии жилищного фонда, низкой эффективности использования коммунальных ресурсов, неблагоприятном инвестиционном климате и в целом несовершенстве институциональной среды ЖКХ.

Таким образом, основная составляющая жизнеобеспечения населения, оказывающая влияние на состояние экономики страны в целом, находится в состоянии глобального кризиса, которое не удастся преодолеть, несмотря на реформирование отрасли и разрабатываемые комплексы мероприятий, как приоритетные направления федеральных целевых программ.

Следует выделить основные проблемные области ЖКХ, которые являются наследием общеэкономических и социальных проблем страны – сложности в становлении рыночной экономики, инфляция, низкий уровень исполнения инновационной политики, неблагоприятный инвестиционный климат в стране и тенденции бюджетного финансирования, проблемы неэффективно-

го управления и менталитета населения в целом, обостряющие общую картину неэффективным расходом средств, низкой платежной дисциплиной и отношением к отрасли ЖКХ в целом и жилищному фонду в частности. При этом если часть проблем теоретически можно нивелировать в ходе исполнения основных программ социально-экономического развития страны, то оставшаяся масса кризисных проявлений будет представлять собой не что иное, как особенности функционирования отрасли, а не ее проблемы. Это и специфика конечного потребителя, его менталитет, несознательность и несогласие с качеством работы ресурсоснабжающих организаций (РСО), специфика предоставления услуги – всегда в кредит, отсутствие либо сложность и неэффективность процедур прекращения оказания услуги, региональные отличия, особенности производства и транспортировки услуг, дуализм свойств конечного продукта, структура формирования добавленной стоимости, состояние основных фондов и т.п. Кроме того перечисленные выше особенности не регулируются, а усугубляются имеющейся законодательной базой в отрасли. Первые положительные результаты реформирования такого состояния отрасли можно ожидать не ранее 20-х годов XXI столетия, при условии системного подхода.

Наиболее остро на текущий момент стоит проблема управления дебиторской задолженностью, так как ее объемы неуклонно возрастают, а, следовательно, и увеличивается ее доля в оборотных активах предприятий и организаций по причинам, относящимся в основном к специфически-отраслевым. Вся их совокупность в конечном итоге приводит к отсутствию баланса производства и потребления коммунальных ресурсов по причине несоответствия правил расчета в отраслевом законодательстве, отсутствия общих правил коммерческого учета энергоресурсов, позволяющих сводить в едином материальном балансе показания всех приборов учета у поставщиков, управляющих компаний и населения.

Итак, общая дебиторская задолжен-

ность всех потребителей перед предприятиями жилищно-коммунального комплекса по состоянию на 1 января 2013 г. составила 467,62 млрд. рублей. В структуре задолженности больше 60% приходится на население и управляющие компании. При этом задолженность управляющих организаций существенно превышает имеющуюся задолженность населения – на 1.10.2012 задолженность граждан составила 80,8 млрд. руб., а задолженность УК – 95 млрд.руб. Долг организаций ЖКХ за топливно-энергетические ресурсы на 1 декабря 2012 года составил 74,73 млрд. руб., к 1 января 2013 г. долг предприятиям ТЭК составил уже 107,150 млрд. рублей [2].

Причинами сложившейся ситуации с уровнем дебиторской задолженности, помимо описанных выше общеэкономических и специфически-отраслевых, является низкий уровень внутренней организации системы управления дебиторской задолженности на предприятиях ЖКХ. Причем неэффективность финансового менеджмента обостряется причинами глобального характера, выходящими за пределы специфики финансовой политики в отрасли ЖКХ.

Его основные проявления:

- отсутствие методологии управления ДЗ, учитывающей отраслевые особенности (принципы и средства учета и отчетности, методы и процессы управления и т.д.);
- неадаптированность организационной структуры предприятий для целей управления ДЗ;
- неэффективность информационных потоков в условиях отсутствия единого учетно-аналитического пространства;
- отсутствие стандартов и схем организации кредитной политики.

Таким образом, следует систематизировать декларируемый набор механизмов без учета западных практик (см таблицу 1), направленных на улучшение финансового состояния предприятий ЖКХ, носит апостериорный характер и во многом определяется законодательной политикой государства.

Таблица 1

Основные направления улучшения платежной дисциплины населения

Законодательные механизмы	Внутренние механизмы предприятия
Совершенствование законодательства в части порядка определения и учета объема подлежащих оплате ресурсов	Актуализация финансового состояния
Законодательное введение требования обязательности гарантий по оплате	Информационно-разъяснительная деятельность
Сбалансированность тарифов	Обращение к коллекторским услугам
Создание государственной информационной системы ЖКХ	Использование современных ИС для получения показаний, биллинга, бухгалтерского и управленческого учета
Совершенствование системы санкций	Формирование кредитной политики
Переход к системе авансирования потребляемых услуг	Оптимизирующий характер управления дебиторской задолженностью
Эффективная социальная поддержка малоимущего населения	Максимальное использование законодательно одобренных штрафных санкций, контроль за исполнением 261 ФЗ
Разработка программ финансового оздоровления на уровне местного самоуправления	

Отсутствие упреждающего характера в используемых мерах является основным их недостатком. Еще одним, менее выраженным, является общая фрагментарность используемого комплекса мер, без привязки одного к существующим механизмам гражданско-правовой защиты сторон хозяйственного договора. Это актуализирует инновационно-ориентированные реформы отрасли ЖКХ с учетом всестороннего учета и интеграции в деловую активность факторов окружающей среды и условий хозяйствования.

Могут быть идентифицированы следующие основные направления инновационной деятельности в отрасли:

- нормативно-правового характера, совершенствующие систему госзаказа в части приоритетного обеспечения государственных и муниципальных нужд путем закупок инновационной и высокотехнологичной продукции (вступление в силу 44ФЗ), механизмы обратной связи от населения, посредством создания ГИС ЖКХ, процедуры контроля в целях повышения прозрачности процессов;

- организационно-правового, обеспечивающие создание новых партнерских структур, адаптацию эффективных финансовых инструментов в рамках специфики отрасли;

- структурного характера, совершенствующие экономические отношения в отрасли и в межотраслевом пространстве, посредством привлечения частного капитала, стимулирования инвестиционных процессов, развития конкуренции в отрасли;

- управленческого характера, подразумевающие реализацию региональных проектов кластеризации, принципов менеджмента качества, внедрение современных энергобиллинговых систем и пр.

Из указанных типов инноваций в отрасли ЖКХ наиболее эффективными с точки зрения наличия ресурсов для реализации, минимального взаимодействия с внешними структурами, при условии достижения значимых результатов являются организационно-правовые и управленческие инновации. Причем в связи с низким уровнем развития ключевых сфер компетенции среди этих двух типов преобладают управленческие инновации, поскольку в данной сфере распространено использование аутсорсинговых услуг. Наибольшую эффективность в этом смысле проявляет внедрение современных комплексных информационных систем.

Низкий уровень инноваций в этой сфере проявляется в следующих тенденциях:

- невысокий показатель эффективности работы региональных расчетно-кассо-

вых центров (РКЦ) в связи с отсутствием современного качественного программного обеспечения, имеющего полную актуальную базу абонентов, правовую базу, базу эксплуатируемого жилого фонда, базу поставки ресурсов;

– невозможность проведения регулярных и точных сверок взаиморасчетов с потребителями ввиду отсутствия полной информации для этого по причине смешанных расчетов;

– в продолжении предыдущего пункта – отказ управляющих компаний от заключения двухсторонних договоров с ресурсоснабжающей организацией из-за убытков и отсутствия квалифицированного персонала для полного сбора оплат и определения объема потребленных услуг в разрезе абонентов;

– отсутствие должной прозрачности в работе управляющих компаний и невозможность контроля потребителями управляющих компаний на минимальном уровне;

– непонимание потребителями принципов расчета объемов потребляемых ре-

сурсов, в связи с чем наблюдается низкая платежная дисциплина;

– высокая доля некорректно произведенных начислений по всем видам услуг для абонента, в связи с отсутствием актуальной информации о подключенных нагрузках, льготах и пр.;

– несознательность потребителей в связи с отсутствием понимания обязанностей по содержанию жилого имущества и общедомового фонда, то есть прямой связи состояния имущества и стоимости собственности;

– низкий процент исполняющих постановление концепции 261 ФЗ об установке приборов учета, в связи с отсутствием систем, автоматически считывающих показания с индивидуальных приборов учета;

– перегруженность судебной системы и службы судебных приставов.

В связи с этим новая концепция модернизации всей инфраструктуры сбыта коммунальных услуг должна отвечать следующим целям и задачам, представленным на рисунке 1.



Рисунок 1 – Направления глобальной модернизации инфраструктуры ЖКХ с позиции внедрения инновационных энергобиллинговых систем

Реализация предложенной концепции, в первую очередь, требует модернизации системы биллинга, не только в виде внедрения новых технологий, но и изменения принципов биллинга, то есть мышления сотрудников при переходе к интеллектуальному продуктовому решению.

Переход на новые технологии рынка коммунальных услуг рынка в целом позволяет установить постоянную обратную связь с конечными потребителями, предоставить возможность клиентам в удобной им форме получать детальную информацию об объемах, качестве и стоимости оказанных услуг, вне зависимости от местоположения и адреса потребления услуги. Не выходя из дома, оплачивать услуги, участвовать в местных и федеральных программах энергосбережения, контролировать соблюдение своих прав как потребителя, организовывать и участвовать в сообществах потребителей услуг для улучшения их качества.

Современные специализированные энергобиллинговые системы расширяют спектр возможностей для стимулирования лояльности и ответственности потребителя. Например, появившаяся возможность сотрудничества с розничными и интернет-банками позволяет активно использовать различные финансовые инструменты, новые разнообразные электронные платежные средства. Появляется возможность реализовывать программы лояльности, повышающие привлекательность авансирования коммунальных услуг.

Введение электронного документооборота, использование современных авто-

матизированных помощников для решения информационных задач, применение средств самообслуживания потребителей в конечном итоге повышает оперативность обслуживания потребителей.

При этом развитие дополнительных сервисов приносит пользу не только рядовым гражданам, но и промышленным предприятиям, являющимся крупными потребителями энергоресурсов. Введение полностью электронного документооборота, предоставление территориально распределенным промышленным потребителям развернутой аналитики о потребленных коммунальных услугах в натуральном и стоимостном выражении. При этом стоит отметить, что описанные преимущества это лишь несколько примеров из списка новых перспективных услуг, которые уже сейчас могут быть оказаны юридическим лицам в условиях инновационного подхода в рамках менеджмента бытовых предприятий.

Список литературы

1. На грани катастрофы: российское ЖКХ в цифрах: по мат. Минрегионразвития РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ejnews.ru/articles/2013/04/04/Na_grani_katastrofyi_rossiyskoe_ZHKH_v_tsifrah_110161 – свободный
2. Булгакова И. Кризис неплатежей в новом формате. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecpol.ru/2012-04-05-13-45-47/2012-04-05-13-47-38/806-krizis-neplatezhej-v-novom-formate.html> – свободный