**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc121757319)

[1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМОЙ ОТРАСЛИ ЖКХ Г. ХАБАРОВСКА 5](#_Toc121757320)

[1.1. Структура управления органов МСУ системой ЖКХ г. Хабаровска 5](#_Toc121757321)

[1.2. Система жилищно- коммунального хозяйства как объект управления органов МСУ 11](#_Toc121757322)

[2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ РЕФОРМИРОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ЖКХ ГОРОДА ХАБАРОВСКА 16](#_Toc121757323)

[2.1. Краткая характеристика ГУП ЖКХ г. Хабаровск 16](#_Toc121757324)

[2.2. Обоснование необходимости реформирования системы коммунальных платежей 20](#_Toc121757325)

[2.3. Проект создания единого расчетного центра как направление реформирования системы коммунальных платежей 24](#_Toc121757326)

[2.4. Экономическое обоснование предлагаемого проекта реформирования 37](#_Toc121757327)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 40](#_Toc121757328)

[ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 42](#_Toc121757329)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 44](#_Toc121757330)

### ВВЕДЕНИЕ

Взятый в начале 90-х гг. курс на развитие рыночных отношений в экономике страны, естественно, не обошел вниманием такую отрасль, как жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ). Отрасль ЖКХ в дореформенный период составляла, по оценкам специалистов, треть основных фондов страны. Охватывая единое экономическое и географическое пространство, отрасль функционировала под жестким государственным регулированием всех жилищно-коммунальных отношений с доминирующей государственной формой собственности на все основные фонды ЖКХ.

Курс, взятый на преобразование отрасли, потребовал немедленного решения конкретных проблем, негативно отразившихся на состоянии недвижимости жилищно-коммунальной сферы. В первую очередь к ним следует отнести:

* остаточный принцип финансирования;
* отсутствие четкого разграничения властных полномочий и ответственности различных уровней управления за ее сохранность;
* мизерное участие населения в оплате жилья и коммунальных услуг;
* отсутствие рынка жилья и услуг в сфере ЖКХ;
* многофункциональность, а значит, и многоуровневая ведомственная подчиненность предприятий и др.;

Главными были вопросы собственности на основные фонды, относящиеся к сфере ЖКХ, ответственности за сохранность этой собственности, ее целевое использование и развитие, а также особенности финансового анализа предприятий ЖКХ.

Обеспечение эффективного функционирования предприятий ЖКХ требует экономически грамотного управления их деятельностью, которое во многом определяется умением ее анализировать. С помощью анализа изучаются тенденции развития, глубоко и системно исследуются планы и управленческие решения, осуществляется контроль за их выполнением, выявляются резервы повышения эффективности, оцениваются результаты деятельности предприятия ЖКХ, вырабатывается экономическая стратегия его развития.

Целью данной работы выступает исследование проектного управления в деятельности органов МСУ по реформированию системы ЖКХ в городе Хабаровске.

Поставленная цель конкретизируется рядом задач:

1. рассмотреть теоретические основы управления системой отрасли ЖКХ г. Хабаровска
2. рассмотреть практические аспекты управления реформированием системы ЖКХ г. Хабаровска

Объектом исследования в данной работе выступает ГУП ЖКХ г. Хабаровск.

Предметом исследования выступает деятельность органов МСУ по реформированию системы ЖКХ на примере ГУП ЖКХ г. Хабаровск

В работе были использованы статистические материалы деятельности сферы ЖКХ г .Хабаровска за соответствующие периоды.

### 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМОЙ ОТРАСЛИ ЖКХ Г. ХАБАРОВСКА

### 

### 1.1. Структура управления органов МСУ системой ЖКХ г. Хабаровска

Коммунальное хозяйство города Хабаровска состоит из 20 предприятия, 5 из которых являются частными, 2 – акционерными обществами открытого типа (схему подчинения см. на рис. 1, приложение А).

Городское управление коммунального хозяйства

Городское управление коммунального хозяйства является отделом исполнительного комитета Хабаровского городского совета. Подотчетен исполкому горсовета, краевому управлению коммунального хозяйства, краевому управлению статистики.

В функции городского управления коммунального хозяйства входит оперативный контроль за деятельностью предприятий, входящих в состав коммунального хозяйства города, в пределах своих полномочий, а именно:

* контроль за использованием бюджетных средств;
* работа с письмами, жалобами потребителей услуг, предоставляемых данными предприятиями;
* планирование, оперативный учет и ведение всех форм отчетности как на городском уровне, так и на краевом.

Структура городского коммунального хозяйства г. Хабаровск

Производственное управление водопроводно-канализационного хозяйства

Производственное управление водопроводно-канализационного хозяйства (ПУВКХ) г. Хабаровск является производственной единицей государственного краевого коммунального предприятия «Хабаровскводоканал». ПУВКХ действует на основании Положения ГОКП «Хабаровскводоканал», утвержденного 14.01.1998 г.

Основным предметом деятельности Управления является:

* получение воды из подземных и поверхностных источников, ее обработка до соответствующих стандартов и подача абонентам;
* прием, транспортировка и очистка канализационных стоков;
* выполнение проектных, строительно-монтажных и наладочных работ по сетям водопровода, канализации, насосным станциям, водопроводным узлам, очистных сооружений, установке приборов учета воды и стоков и другим объектам и оборудованию;
* рассмотрение и согласование технических условий на новое строительство и проектирование объектов водоснабжения и водоотведения;
* выдача разрешений на производство земляных работ, на капитальный ремонт водопроводно-канализационных сетей;
* выполнение функций заказчика и осуществление контроля за капитальным строительством объектов водопроводно-канализационного хозяйства, согласование заданий на проектирование объектов водоснабжения и водоотведения;
* участие в работе государственных комиссий по приемке объектов водопроводно-канализационного хозяйства;
* выполнение ремонтных, пуско-наладочных и монтажных работ, а также работ по обнаружению и устранению повреждений кабельных линий;
* контроль за качеством питьевых вод, составом сбрасываемых сточных вод от промышленных предприятий;
* выполнение расчетов предельно допустимых концентраций вредных веществ, сбрасываемых промышленным предприятиям и в канализационную сеть;
* принятие мер по улучшению условий охраны труда на предприятии;
* разработка, приобретение, реализация и сопровождение программного обеспечения, средств вычислительной техники и связи;
* осуществление торгово-закупочной деятельности, направленное на обеспечение Управления материалами и оборудованием;
* оказание платных услуг, регламентированных Положением о ПУВКХ.

На балансе и обслуживании Хабаровского ПУВКХ находится 483,7 км водопроводных сетей.

В геодезическом отношении рельеф центральной части города очень спокойный, разница в отметках земли составляет 3-5 м, перепад отметок западной части города (район жилой застройки ж/д вокзала) составляет 40-45 м. В городе имеется 4 водопроводные насосные станции, которые подают воду, 17 повысительных водопроводных насосных станций, которые подают воду на 9-ти и 14-ти этажные жилые дома центральной части города.

Общее водопотребление города в среднем составляет:

В зимнее время 26-27 тыс. м куб/сутки

В летнее время 29-30 тыс. м куб/сутки.

Общая протяженность канализационных сетей 120 км, из них:

коллекторов 45,5 км

уличных сетей 37,5 км

внутриквартальных сетей 25,2 км

канализационных отводов 11,8 км.

Канализационных насосных станций – 16 шт.

На балансе управления находится 54 единицы автотехники, в том числе 20 единиц механизмов.

Производственная единица «Хабаровсктеплосеть»

Производственная единица «Хабаровсктеплосеть» является подразделением краевого коммунального предприятия «Хабаровсктеплокоммунэнерго».

В состав ПЕ «Хабаровсктеплосеть» входят 6 тепловых районов.

Сферой деятельности предприятия является:

* производство тепловой энергии и предоставление ее потребителям согласно с заключенными договорами;
* организация работы подразделений, отделов, служб, бригад, которые входят в ее состав.

Хабаровское управление по газоснабжению и газификации

Хабаровское управление по газоснабжению и газификации (УГГ) является филиалом, без юридического статуса, ОАО по газоснабжению и газификации “Хабаровскгаз”.

Главными производственными подразделениями УГГ являются:

1. аварийно-диспетчерская служба;
2. служба газовых сетей;
3. служба газорегуляторных пунктов;
4. ремонтно-восстановительная служба;
5. служба внутридомового газового оборудования;
6. служба электрохимзащиты;
7. служба учета и расчетов за газ;
8. автотранспортный цех;
9. участок ремонтно-механических мастреских.

Хабаровский городской район электрических сетей

Хабаровский городской район электрических сетей является структурным подразделением электрических сетей ОАО «Хабаровскэнерго» Министерства топлива и энергетики.

В границах балансовой принадлежности городской РЭС осуществляется оперативное обслуживание трансформаторных подстанций, распределительных пунктов

Коммунальное предприятие «Жилищно-эксплуатационное объединение»

В состав КП «Жилищно-эксплуатационное объединение» входят 4 ЖЭУ, обслуживающие 40 % жилого фонда местных советов. Оставшиеся 60 % обслуживаются частными предприятиями.

Сферой компетенции КП «ЖЭО» и частных предприятий является обслуживание жилого фонда местных советов.

Участок ремонта и содержания дорог

Участок РСД является коммунальным предприятием, подотчетным Городскому управлению КХ.

Сферой деятельности предприятия является содержание, обслуживание, ремонт и прокладка дорожного покрытия в черте города и прилегающих поселков.

Коммунальное предприятие «Наружное освещение»

В сферу деятельности предприятия входит содержание, ремонт и прокладка наружного освещения города и прилегающих поселков, а также озеленение города, вырубка и выдача разрешений на вырубку деревьев.

Коммунальное предприятие «Автотранспортный участок № 052814»

КП «Автотранспортный участок» занимается сбором, вывозом и утилизацией твердых бытовых и производственных отходов в черте города и прилегающих поселков, а также содержание свалки бытовых и производственных отходов.

Строительно-эксплуатационный участок инженерной защиты города от подтопления

Направлениями деятельности СЭУ являются:

1. водозаборы для приема подземных вод;
2. автоматизация систем водоснабжения и водопонижения;
3. системы инженерной защиты от подтопления грунтовыми водами;
4. оценка влияния проектной и хозяйственной деятельности на окружающую среду.

Коммунальное предприятие «Контора похоронного обслуживания»

КП «Контора похоронного обслуживания» оказывает ритуальные услуги, а также занимается содержанием и обслуживанием территории 7 городских кладбищ.

Хабаровское районное управление ГПП «Укрпромводчермет»

Хабаровское РУ ГПП «Хабаровскпромводчермет» является структурным подразделением Государственного производственного предприятия «Хабаровскрпромводчермет».

Государственное производственное предприятие по внешнему централизованному водоснабжению "Хабаровскпромводчермет" - это уникальный комплекс гидротехнических и водопроводных сооружений.

Основные задачи предприятия - транспортировка, очистка воды, бесперебойное водоснабжение города питьевой и технической водой.

Направления деятельности предприятия:

1. Водозабор с целью подачи питьевой и технической воды в маловодные регионы;
2. Подготовка питьевой и технической воды;
3. Внешнее централизованное водоснабжение питьевой и технической водой;
4. Технический контроль и анализ качества продукции контрольно-исследовательской водной лабораторией, выполнение проектно-сметной документации, исследовательских, конструкторских и наладочных работ для объектов водоснабжения;
5. Разработка и осуществление мероприятий по предотвращению загрязнения водных источников и зон санитарной охраны, инвентаризация земель;
6. Инженерно-геологические, инженерно-гидрологические и специальные виды изысканий;
7. Металлическое литье и обработка металлов;
8. Производство и реализация трубопроводной арматуры, включая задвижки, клапаны, компенсаторы, вантузы, запчасти к насосам и другому механическому оборудованию.

Одной из стратегических задач является внедрение энергосберегающих мероприятий по экономии электроэнергии на всех этапах производства и транспортировки воды. На 2006 год предприятием разработаны мероприятия по экономии электроэнергии, выполнение которых позволит сэкономить 55,8 млн.кВтч электроэнергии на сумму 8,8 млн.грн. Это улучшение режимов работы основного оборудования за счет:

1. приведения характеристик насосов в соответствие с характеристикой водопроводной сети;
2. улучшение схем водоснабжения путем ввода новых ниток трубопроводов и реконструкций существующих коммуникаций;
3. регулирование режимов работы насосных станций в соответствии с графиком подачи воды;
4. снижение потерь в питающих линиях электропередач.

Введение системы коммерческого учета электроэнергии с переходом на расчеты по зонному тарифу позволит сэкономить 4,1 млн. грн. в год. В результате внедрения организационно-технических мероприятий удельная норма расхода электроэнергии на подачу воды за 9 месяцев 2003 года снизилась на 9% по сравнению с аналогичным периодом 2002 года.

### 1.2. Система жилищно- коммунального хозяйства как объект управления органов МСУ

Жилищно-коммунальное хозяйство (в дальнейшем ЖКХ) представляет собой отрасль сферы услуг и важнейшую часть территориальной инфраструктуры, определяющую условия жизнедеятельности человека, прежде всего комфортности жилища, его инженерное благоустройство, качество и надежность услуг транспорта, связи, бытовых и других услуг, от которых зависит состояние здоровья, качество жизни и социальный климат в населенных пунктах.

В составе ЖКХ выделяются следующие подотрасли:

• жилищное хозяйство и ремонтно-эксплуатационное производство;

• водоснабжение и водоотведение;

• коммунальная энергетика (электро-, тепло-, газоснабжение);

• городской транспорт (автобус, трамвай, троллейбус);

• информационное хозяйство (кабельные сети, спутниковое телевидение, оптоволоконные системы и электронные каналы связи, системы компьютерной связи и обеспечения;

• внешнее городское благоустройство, включающее дорожное хозяйство и дорожно-транспортное строительство;

• санитарная очистка территорий (уличная уборка, домовая очистка с утилизацией бытовых и пищевых отходов);

• зеленое хозяйство (озеленение городов, цветоводство);

• гостиничное хозяйство;

• бытовое обслуживание (бани, прачечные, ритуальное обслуживание и т.д.);

• уличное освещение.

Отрасли городского хозяйства и жилищно-коммунальных услуг тесно связаны с региональной экономикой. Городское хозяйство можно рассматривать как комплекс служб, предприятий, инженерных сооружений и сетей, необходимых для удовлетворения повседневных бытовых, социально-культурных, коммунальных потребностей населения. В городское хозяйство входят предприятия, выполняющие как производственные, так и непроизводственные функции, включая транспорт, обслуживающий население города (территории), бытовое обслуживание, связь, торговлю, общественное питание и некоторые другие отрасли.

К числу особенностей ЖКХ как отрасли народного хозяйства можно отнести:

• сочетание производственных и непроизводственных функций, связанных с изготовлением материальных продуктов и оказанием услуг;

• особую социальную значимость, усиливающую необходимость государственного регулирования и контроля со стороны потребителей;

• сочетание коммерческих (ориентированных на достижение прибыли) и некоммерческих организаций;

• отрасль представлена как естественными монополиями (транспортировка энергии и жидкостей), так и отраслями, в которых возможна и необходима конкуренция (производство товаров и услуг);

• многообразие организационно-правового статуса предпринимательства (с образованием и без образования юридического лица) и форм собственности;

• сочетание крупного (производство энергии, Водоканал, трубопроводные сети и т.д.) и малого бизнеса;

• рассредоточение центров оказания услуг соответственно системе расселения, что обуславливает особую роль местных органов самоуправления;

• особая значимость экологического и санитарно-эпидемиологического контроля;

• необходимость гарантированного обеспечения минимума услуг независимо от платежеспособности населения;

• многообразие потребителей (граждане, их ассоциации, предприятия, бюджетные организации).

Повышение требований к ЖКХ, его развитие и совершенствование выступает как важный фактор повышения уровня жизни людей, улучшения их жилищных условий и развития культуры населения.

ЖКХ включает жилищное хозяйство и коммунальные предприятия. Отрасли ЖКХ можно классифицировать таким образом:

• санитарно-технические службы (водопровод, канализация, предприятия по санитарной очистке);

• внутригородской пассажирский транспорт общего пользования (трамвай, троллейбус, автобус, метрополитен);

• коммунальную энергетику (тепловые, электрические, газовые сети, коммунальные котельные, электростанции и газовые заводы, не входящие в общие электрические системы);

• коммунальное обслуживание (бани, прачечные, парикмахерские, гостиницы);

• внешнее городское благоустройство (дорожно-мостовое хозяйство, озеленение, уличное освещение);

• подсобные предприятия ЖКХ (ремонтные заводы, мастерские).

В состав городского хозяйства входят также городские (муниципальные) и районные (местные) органы управления, финансово-кредитные учреждения, органы по поддержке и охране общественного порядка, учреждения науки и научного обслуживания внутригородского значения. Городское хозяйство при этом представляет не простой набор перечисленных сфер, а интегрированную "сосудистую систему", связывающую воедино все элементы обслуживания города (территории).

К числу специфических особенностей ЖКХ следует отнести также его многоотраслевой характер; преимущественно местный характер обслуживания; тесную связь с промышленностью; взаимосвязь отраслей и предприятий, обслуживающую особенности процессов воспроизводства.

Ведущей отраслью городского хозяйства, наиболее сложной и разветвленной является ЖКХ.

Подотрасли ЖКХ, удовлетворяя соответствующие потребности населения, обеспечивают необходимые условия для нормальной жизнедеятельности человека и функционирования как социальной, так и производственной структуры региона.

ЖКХ формирует соответствующее качество жизни населения, культуру быта и образ жизни, во многом определяет социально-экономический потенциал территорий, их инвестиционную привлекательность.

Несмотря на многоотраслевую структуру ЖКХ представляет собой целостную систему, которая обеспечивает нормальную жизнедеятельность человека, функционирование социальной и производственной инфраструктуры территории.

Сложная организационно-правовая и управленческая структура ГХ не представляет единого комплекса, где возможно проведение единой политики. Услуги предоставляют государственные (муниципальные) предприятия, бюджетные организации, частные фирмы, малый, в том числе теневой бизнес, ведомственный сектор ГХ и т.д., причем местная администрация не координирует их деятельность. В результате функционирование муниципального транспорта, инженерной инфраструктуры, благоустройства, энергетики и др., опирающихся на бюджетное финансирование, оказалось оторванным от работы ГХ в целом.

В условиях форсированной приватизации в значительной мере была нарушена прежняя система жизнеобеспечения и организации экономики ЖКХ. Стихийно внедрялись новые механизмы хозяйствования, далеко не во всем заменявшие те, что действовали прежде. Государственное (муниципальное) экономическое регулирование было сведено к минимуму. Определенное равновесие в экономической системе и на потребительском рынке было достигнуто ценой крупных экономических и социальных издержек, резко снизился уровень потребления услуг ЖКХ. В результате оказались серьезно нарушенными условия нормального функционирования населенных пунктов, системы обеспечения занятости и нормальной жизнедеятельности.

### 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ РЕФОРМИРОВАНИЕМ СИСТЕМЫ ЖКХ ГОРОДА ХАБАРОВСКА

### 

### 2.1. Краткая характеристика ГУП ЖКХ г. Хабаровск

В настоящее время вся система жилищно-коммунального хозяйства города Хабаровск представлена в виде ГУП ЖКХ г. Хабаровск, являющегося юридическим лицом, действующим на праве хозяйственного ведения. Учредителем ГУП ЖКХ г. Хабаровск является администрация города. Однако ГУП ЖКХ г. Хабаровск не отвечает по обязательствам администрации, а администрация - по обязательствам ГУП ЖКХ г. Хабаровск.

ГУП ЖКХ г. Хабаровск действует на основании хозяйственного расчёта и дотаций из бюджета, отвечает за результаты своей производственно-хозяйственной деятельности и выполнение обязательств, руководствуется в своей деятельности ГК РФ, законом о муниципальных унитарных предприятиях, Уставом и другим действующим законодательством Российской Федерации. ГУП ЖКХ г. Хабаровск имеет чёткую структуру управления, которая отражена на рис. 2 (приложение Б).

Местонахождение ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК - г. Хабаровск, ул.Ленина 112.

Предметом деятельности ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК является оказание услуг и выполнение работ, направленных на удовлетворение потребностей населения, предприятий, организаций, заводов и т.д., независимо от форм собственности, необходимых им для нормальной жизнедеятельности, а также выполнение других работ и услуг, не запрещённых действующим законодательством, но необходимых ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК для его нормального функционирования.

Для выполнения данных целей и задач ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК осуществляет следующие виды деятельности:

- ремонт и содержание объектов внешнего благоустройства города, посёлков и станиц;

- ремонт и содержание ливневой канализации и других сооружений, обеспечивающих отвод поверхностных вод;

- ремонт и содержание общественных туалетов;

- изготовление столярных изделий;

- производство столярных материалов и обработка древесины;

- услуги парикмахерских, косметических и массажных кабинетов;

- услуги по захоронению умерших;

- эксплуатацию и содержание кладбищ;

- изготовление похоронных принадлежностей;

- вывоз твёрдых бытовых и технических отходов;

- вывоз жидких нечистот;

- эксплуатация и содержание свалок;

- механизированная уборка территории города и других населённых пунктов;

- обеспечение водоснабжения и водоотведения;

- очистка сточных вод;

- эксплуатация коммунальных систем канализации;

- установка водосчётчиков у абонентов;

- лабораторные исследования сточных вод;

- ремонт и содержание жилищного фонда и нежилых помещений;

- содержание зелёных насаждений.

Имущество ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК состоит из имущества, переданного на праве хозяйственного ведения, являющегося неотъемлемой частью Устава; собственного имущества и оборотных средств.

Источником формирования имущества является доход, полученный от оказания услуг и работ, других видов хозяйственной деятельности, бюджетного финансирования, кредитов банков, других кредитов, отчислений и прибыли, а также других источников, не запрещённых законом.

Органом управления ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК является руководитель, назначаемый учредителем. Он несёт персональную ответственность по выполнению возложенных на него функций.

Взаимоотношения администрации и трудового коллектива регулируются коллективным договором, правилами внутреннего распорядка, КзоТом РФ и другим действующим законодательством.

Основным показателем финансовых результатов хозяйственной деятельности является прибыль. Чистая прибыль, полученная после уплаты налогов, бюджету и других платежей, остаётся в полном распоряжении ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК, которое самостоятельно определяет его назначение и использование.

ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК самостоятельно планирует свою деятельность, внешнеэкономические связи и определяет перспективы своего развития, исходя из прогнозируемых объёмов реализации услуг и работ жилищно-коммунального назначения, заключённых договоров, объёмов финансирования, необходимости обеспечения производственного и социального развития. Цена и тарифы на жилищно-коммунальные услуги разрабатываются ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК и утверждаются Администрацией района. Цены и тарифы на иные услуги и работы, а также на изготавливаемую продукцию устанавливаются ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК самостоятельно и реализуются на договорной основе.

ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК реорганизуется или ликвидируется либо по решению учредителей, либо по решению суда и в соответствии с ГК РФ.

ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК уделяет большое внимание проблемам обеспечения населения района водой, так как районное водоканализационное хозяйство в общем объёме предоставляемых услуг составляет 53%.

На балансе ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК значится 623,6 км. водопроводных сетей, в том числе 164,4 км. магистральных водопроводов и 458,6 км. разводящих уличных сетей в 13 населённых пунктах вокруг города и на его территории.

Водопроводные сети построены в основном в 1932 - 74 гг. и только 65 км. сетей - с 1974 по1997 гг. Строились они в первую очередь, как технические водопроводы, для нужд нефтяников. Эксплуатируются сети без замены до 5 амортизационных сроков. Около 500 км. сетей находятся в крайне аварийном состоянии и нуждаются в срочной замене. Ежегодно ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК устраняет на сетях до 3 - 4 тыс. аварий.

На балансе предприятия находятся очистные сооружения в г. Хабаровске мощностью 7,6 т.м3 / сутки, общая протяжённость канализационной сети составляет 75 км.

ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК осуществляет санитарную очистку района по г. Хабаровску. Санитарная очистка осуществляется 19 единицами подвижного состава по вывозу твёрдых и жидких бытовых отходов.

Кроме вышеуказанных отраслей ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК занимается предоставлением ритуальных услуг, благоустройством и озеленением населённых пунктов района. Однако цех благоустройства и озеленения из-за неплатёжеспособности администрации работает не в полную силу, на протяжении пяти лет не обновляются зелёные насаждения, цветочные клумбы, не производится валка сухостойких деревьев.

Из всего вышеизложенного следует, что ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК находится в довольно тяжёлом положении и требует скорейшего выявления путей выхода из сложившейся ситуации.

### 2.2. Обоснование необходимости реформирования системы коммунальных платежей

Рассмотрим динамику оплаты жилищно- коммунальных услуг ГУП ЖКХ г. Хабаровск в таблице 2.

Как видно из таблицы 2, за указанный период наблюдался неуклонный рост тарифов для населения на основные виды ЖКУ унитарного предприятия г. Хабаровск, в т. ч. по видам услуг: плата за электроэнергию - в 42,7 раза; за отопление - в 144,9; за сетевой газ - в 148,6; за водоснабжение и водоотведение - в 226; за жилье - в 333 раза.

Таблица 2

Динамика изменения тарифов для населения на основные виды жилищно- коммунальных услуг ГУП ЖКХ г. Хабаровск за период 1997- 2004 гг.[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Платежи населения за ЖКУ\* | 1997г | 1998г | 1999г | 2000г | 2001г | 2002г | 2003г | 2004г |
| Квартирная плата в домах муниципального жилищного фонда (за кв. м общей площади) | 0,003 | 0, 08 | 0,27 | 0,40 | 0,54 | 0,66 | 1,00 | 1,30 |
| Плата за электричество (за 100 кВт-ч) | 0,60 | 2.68 | 3 8,08 | 12,08 | 15,66 | 17,09 | 25,40 | 39,1 |
| Плата за водоснабжение и канализацию (за месяц) | 0,05 | 0.8 | 3,58 | 6,05 | 7,17 | 8,27 | 10,87 | 18,0 |
| Плата за отоплени (за кв. м общей площади) | 0,008 | 0,131 | 0,47 | 0,70 | 0,86 | 0.92 | 1,13 | 1,61 |
| Плата за газ сетевой (за месяц с человека) | 0,03 | 0,07 | ,0,95 | 1,18 | 2.45 | 3.18 | 4,31 | 5,60 |

В рублях в текущем уровне цен, действующем после проведения деноминации.

С 1997 г. изменение тарифов на основные виды ЖКУ шло опережающими темпами по сравнению с общим изменением потребительских цен, т.е. жилищно-коммунальные услуги г. Хабаровск становились для населения относительно дороже по сравнению с другими товарами и услугами на протяжении всего периода экономических реформ. В таблице 3 отображены основные изменения в структуре платежей населения за ЖКУ г . Хабаровск

Как видно из таблицы 3, за период с 1997 по 2004 г. в структуре платежей населения увеличилась (в 3 раза) доля оплаты жилья и сократилась доля оплаты услуг ресурсоснабжающих организаций. Стоимость, основных ЖКУ возросла с 6, 33 руб. в 1997 г. до 118,25 руб. в 2003 г. в расчете на 1 чел. в месяц.

Таблица 3

Изменения в структуре платежей населения за основные виды ЖКУ г .Хабаровск[[2]](#footnote-2)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Платежи населения за ЖКУ (в расчете на 1 чел, в месяц) | 1997г. | 1998г. | 1999г. | 2000г. | 2001 г | 2002г. | 2003 г | 2004г. |
| Удельный вес от общей суммы платежей населения за ЖКУ, % | | | | | | | |
| 9 | 23 | 22 | 22 | 23 | 25 | 27 | 23 |
| Оплата жилья Плата за отопле ние | 24 | 39 | 39 | 38 | 36 | 34 | 31 | 38 |
| Плата за водоснабжение и канализацию | 9 | 14 | 16 | 18 | 17 | 17 | 16 | 15,8 |
| Плата за электроэнергию | 53 | 23 | 19 | 18 | 18 | 18 | 19 | 15,7 |
| Плата за сетевой газ | 5 | 1 | 4 | 4 | 6 | 6 | 7 | 7,5 |
| Итого сумма платежей населения за ЖКУ | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

С увеличением доли оплаты населением жилищно-коммунальных услуг с 9 % в 1997 г. до 56 % в 2003 г. и ростом тарифов произошел значительный рост (в 116 раз) оплаты населением основных жилищно-коммунальных услуг.

Структура доходов за последние годы претерпела значительные изменения. За период с 2001 по 2004 г. среднедушевой доход увеличился более чем в 5 раз (с 361,2 руб. в 2001 г. до 2224 руб. в 2004 г.). За этот же период оплата ЖКУ населением возросла в 3,3 раза (с 42,7 руб. на 1 чел. в месяц в 2001г. до 142 руб. по состоянию на 1 сентября 2004 г.).

Динамика соотношения показателей роста среднедушевого дохода оплаты ЖКУ населением (по отношению к предыдущему году) характеризуется следующими величинами соответственно:500руб. и 30руб. на 1чел. в мес.в2002г.;610руб. и 28 руб. - 2003 г.; 410 руб. и 42 руб. - 2004 г. Таким образом, темпы роста доходов населения значительно опережают увеличение платы населения за жилье и коммунальные услуги по федеральным стандартам.

Однако проблемы неуплаты коммунальных платежей и соответственно недополучения суммы выручки ГУП ЖКХ г. Хабаровск сегодня остается одной из центральных ив городе. Предприятие несет убытки в сумме неоплаченных коммунальных услуг. Динамика суммы таких убытков ГУП ЖКХ г. Хабаровск (резерв роста выручки и прибыли) отражена в таблице 4.

Таблица 4

Динамика недополучения выручки ГУП ЖКХ г. Хабаровск в результате невыплаты коммунальных платежей населением города[[3]](#footnote-3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п\п | Год | Сумма убытков (резервы роста выручки), тыс. руб. |
| 1 | 2000 | 177 |
| 2 | 2001 | 189 |
| 3 | 2002 | 230 |
| 4 | 2003 | 234 |
| 5 | 2004 | 250 |
|  | ИТОГО | 1080 |

Таким образом, сумма прямых убытков организации за последние 5 лет составила порядка 1080 тыс. руб. А ведь эта сумма могла оказать существенной влияние на размер выручки и прибыли организации и эффективность ее деятельности.

Большинство населения города на уровне поведенческих установок однозначно настроены на оплату коммунальных услуг. Об этом свидетельствуют данные рисунка 3 (приложение В)

Однако поведенческие установки не совпадают с нормативной оценкой явления неплатежей, которая по преимуществу носит лояльный характер.

Это несоответствие в настоящее время имеет системный, широко распространенный характер.

В результате такого расхождения поведенческих установок и нормативной оценки не только формируется негативный образ коммунальных служб, но и снижается мотивация к оплате коммунальных услуг.

Был проведен социологический опрос среди жителей города Хабаровск. Было опрошено 300 человек в возрасте от 25 до 60 лет. Респондентам было задано 2 вопроса:

1. *Своевременно ли Вы оплачиваете коммунальные услуги?*
2. *Если не, то по какой причине?*

43 % опрошенных утвердительно ответили на первый вопрос, причем большая часть из них были люди пенсионного возраста, то есть те, которые привыкли своевременно оплачивать коммунальные услуги, даже при нехватке денег (см. рисунок 4, приложение Г).

Оставшиеся 57 % отрицательно ответили на первый вопрос. Ответы на второй вопрос разделились. В основном звучал ответ: «Нехватка денег», «Задолженность по зарплате, и соответственно, нехватка денег» (68 % отвечавших на второй вопрос). Однако 30 % отвечавших на второй вопрос ответили, что у них просто нет времени заполнять кучу абонентских книжек и выстаивать очереди в пунктах приема платежей.

Из полученных данных видно, что коммунальные службы ЖКХ г. Хабаровск теряют 17 % своих денег только из-за того, что процедура оплаты требует много времени от плательщика. Следовательно, можно поставить перед собой вопрос: каким образом можно упростить процедуру оплаты и тем самым повысить собираемость коммунальных платежей? О том каким образом реализовать мероприятия по повышению собираемости коммунальных платежей в городе Хабаровск в ближайшее время, пойдет речь в следующем разделе.

### 2.3. Проект создания единого расчетного центра как направление реформирования системы коммунальных платежей

Оптимальным вариантом решения поставленного вопроса является организация в городе Хабаровск единого расчетного центра, который позволит до минимума сократить время порядок оплаты коммунальных платежей и тем самым повысит уровень их собираемости[[4]](#footnote-4).

Создавая Единый расчетный центр (ЕРЦ) для ведения жилищно-коммунальных расчетов, администрация города меняет всю систему договорных отношений в системе городского ЖКХ. Главное изменение состоит в том, что жилищные организации (ЖО) превращаются в поставщиков специфического вида услуг, именуемых жилищными, и становятся клиентами ЕРЦ, равноправными с прочими организациями - поставщиками коммунальных услуг. Это выводит ЖО из состояния хронической задолженности перед последними, но, с другой стороны, лишает привычных оборотных средств. Данный факт обостряет отношения между ЕРЦ и ЖО, но он необходим для старта реформы ЖКХ, так как выявляет дисбаланс между тарифами на коммунальные и жилищные услуги. Последние практически не менялись с 1997 года, в то время как тарифы на свет, тепло и воду повышаются в среднем два раза в год.

При ведении расчетов по старой схеме - то есть силами ЖО - в разных городах (а часто и в разных районах одного города) существует заметное расхождение в методах начислений платежей за ЖКУ, а также льгот и субсидий. Это объясняется тем, что расчет не является профильной деятельностью ЖО и у них некому следить за нестабильным законодательством. ЕРЦ не только занимается изучением законодательства, но и выходит с методическими предложениями на Управление ЖКХ. Поэтому работа ЕРЦ становится движущей силой реформы ЖКХ города, так как стимулирует принятие конкретных управленческих шагов. Требуется не только единая методика начислений, но и взвешенные решения по реструктуризации долгов. Например, должен быть определен порядок погашения задолженности: следует ли сначала гасить долг или закрывать текущие платежи. Или более сложная задача: если за период задолженности сменился поставщик услуги, то в каком порядке нужно учитывать поступления - делить их между обоими кредиторами или закрывать долги в хронологической последовательности. Занимаясь подобными проблемами, правительство края невольно вынуждено вырабатывать общий разумный стиль управления отраслью, а не просто искать финансы для латания дыр.

Работа ЕРЦ упорядочивает также и взаимоотношения поставщиков ЖКУ с бюджетами различных уровней. Во-первых, уменьшается доля невозмещения льгот и субсидий за счет правильности их предоставления. С другой стороны, контролирующие бюджетные органы получают от ЕРЦ максимум информации о расходовании бюджетных средств и имеют все возможности для ее проверки и согласования. Таким образом, стимулируется упорядочение законодательства по социальной поддержке, и высвечивается ответственность бюджета (и соответствующего уровня власти) за конкретные недоплаты по льготам и субсидиям.

Процесс создания ЕРЦ имеет много подводных камней, и его лучше поручать опытным специалистам. Следует заранее продумать, каким образом компенсировать расхождения между старым и новым процессами начислений, которые непременно выявятся при конвертации данных. Необходимо также определить состав выходной отчетности ЕРЦ во избежание внезапно возникающих "горящих" задач, которые заметно снижают эффективность работы центра. Если ЕРЦ должен обсчитывать более 100 тысяч лицевых счетов, необходимо планирование собственной обслуживающей структуры, которая будет заниматься администрированием сети и базы данных, поддерживать работоспособность оргтехники и каналов связи[[5]](#footnote-5).

Мощность и функциональность ЕРЦ можно наращивать постепенно, например, такими этапами:

- создание информационного сервера для участников процесса. Отсутствие информации обостряет отношения между ЕРЦ, организациями-клиентами центра и населением. Информационный сервер поможет устранить эти проблемы и снять часть нагрузки с работников ЕРЦ.

- внедрение современных способов оплаты (карты предоплаты, Интернет-платежи). Чем больше возможностей предоставляется гражданам для оплаты ЖКУ, тем меньше будет задолженность.

- прием на обслуживание центром поставщиков прочих услуг: страхования, услуг связи, ГИБДД и так далее.

Хорошо развитый ЕРЦ является удобной базой для постепенного создания общего информационного пространства города. Информация о горожанах, хранящаяся в картотеке лицевых счетов ЕРЦ, при должном оформлении может быть использована во всех соседних структурах, начиная с БТИ и паспортно-визовой службы и заканчивая такими крупными блоками, как образование и здравоохранение. Таким образом, Единый расчетный центр обладает неограниченным потенциалом роста, вплоть до глобальной муниципальной информационной системы.

Таким образом, в рамках данной главы представим мероприятия по разработке системы управления жилищно- коммунальным хозяйством города Хабаровск.

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ

Коммунальные платежи представляют собой сравнительно стабильный поток наличных денег. Многие банки стремятся выйти на этот рынок и удержаться на нем. Коммунальные службы (зачастую недовольные существующими механизмами приема платежей) со своей стороны пытаются принимать их самостоятельно. Кроме того, местные администрации пытаются упорядочить работу коммунальных служб и движение платежей. Окончательно запутывают ситуацию субсидии. Можно ли в такой ситуации систематизировать и упорядочить многочисленные информационные потоки, создать благоприятные условия для населения и участвующих организаций?

Эту задачу призвана решить единая городская Система автоматизированного учёта Платежей населения.

**Внедрение Системы в масштабах города Хабаровск обеспечивает[[6]](#footnote-6):**

* ***для плательщиков*** *–* получение достоверных сводных счетов о своих задолженностях по месту оплаты, единой пластиковой карточки со своим платежным кодом вместо множества расчетных книжек.
* ***для коммунальных служб*** *-* получение корректной информации в электронном виде в режиме реального времени об оплатах и плательщиках, что дает возможность ускорения процесса учета и начисления платежей, резкого снижения его трудоемкости и сводит к минимуму количество невыясненных платежей;
* ***для городской администрации*** - невозможный ранее уровень информации о плательщиках, суммах коммунальных платежей, субсидиях и задолженностях плательщиков;
* ***для банков*** *–* оперативность и достоверность приема и обработки коммунальных платежей как в точке приема так и в банке в целом, резкое уменьшение процента ошибок, уменьшение трудоемкости обработки оплаченных извещений, увеличение скорости обслуживания, возможность сокращения количества работников, занятых учетом коммунальных платежей, ускорение межбанковских расчетов;

В системе каждому клиенту присваивается платёжный код, соответствующий его адресу. Городские коммунальные службы сопоставляют абонентские номера клиентов платежному коду и периодически (например, раз или два раза в месяц) передают (по электронной почте или на магнитных носителях) информацию о задолженности клиента за коммунальные услуги единой городской Системе. В Системе информация от разных коммунальных служб объединяется в единую городскую базу данных и передается на пункты приёма платежей. В то же время организуется встречный поток информации об уже оплаченных услугах от пунктов приёма платежей Системы, затем, после обработки, в соответствующие коммунальные службы, где производится учет оплаченных услуг и начисление новых сумм платежей.

***Таким образом, Система осуществляет[[7]](#footnote-7):***

* обмен данными между коммунальными службами и их клиентами, конвертируя данные в единый формат и распределяя информацию о поступивших и начисленных платежах;
* верификацию (проверку на корректность) данных, поступающих как от клиентов, так и от коммунальных служб, что позволяет коммунальным службам поддерживать их базы в актуальном состоянии;
* обмен информацией о плательщиках с отделом субсидий и паспортным столом;
* доставку сводных счетов плательщикам;
* хранение и предоставление, по требованию, информации плательщикам о ранее сделанных оплатах.
* выпуск единой городской пластиковой карточки-идентификатора с платежным кодом плательщика взамен расчетных книжек;
* предоставление отчетов для администрации города;

В дальнейшем Система также возьмёт на себя функции учета и начисления задолженности плательщиков для коммунальных предприятий и начисления субсидий.

***Это позволит:***

1. Значительно улучшить качество обслуживания населения (отсутствие очередей, оперативная информация о состоянии персональных расчётов и изменении тарифов, льготах и т.п.);
2. Ввести единый идентификатор, заменив им 5-6 абонентских книжек;
3. Упразднить корешки квитанций, как инструмент передачи информации из банков в коммунальные предприятия;
4. Обеспечить контроль и повысить скорость движения средств от плательщика к получателю;
5. Обеспечить контроль, автоматизировать и упорядочить движение средств бюджета (субсидии и другие пособия);
6. Автоматизировать бухгалтерский учёт поступающих платежей в коммунальных предприятиях;
7. В любой момент получать разнообразную отчётную информацию;
8. В дальнейшем эта же система может быть использована для многих других учётно-информационных целей:

* Объединить процесс начисления коммунальных платежей, мобильно и гибко изменять тарифы, производить перерасчёты, применять льготы;
* Организовать для населения систему получения всех видов справок;
* Выработать схемы взаимозачётов между предприятиями города по платежам за коммунальные услуги;

Внедрение Системы города Хабаровск будет производиться **без привлечения средств** бюджета и коммунальных предприятий и **не приведёт** в период эксплуатации **ни к каким дополнительным затратам** с их стороны по сравнению с существующими сейчас.

ТЕХНИКО- ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ

Данная Система предусматривает централизацию процесса сбора платежей за коммунальные и другие услуги с целью обеспечения быстрого и точного доведения средств от плательщика к получателю и уменьшения обращений граждан в коммунальные и другие обслуживающие предприятия.

***Осуществление платежей***

Житель города Хабаровск , являющийся абонентом коммунальных и других предприятий, получает идентификационную карту с указанием адреса абонента (вместо существующих в настоящее время нескольких расчётных книжек).

Расчёты с помощью карты производятся в сети Расчётных Пунктов, охватывающей как существующие, так и новые места приёма платежей, следующим образом[[8]](#footnote-8):

- на автоматизированном рабочем месте с помощью карты клиент получает информацию о состоянии своих расчётов по всем видам коммунальных и других услуг в виде специального бланка;

- на этом бланке по каждому виду коммунальных платежей проставлена сумма задолженности (или начисления) и имеется графа для написания сумм, которые клиент платит в настоящий момент;

- проставив в бланк суммы по видам платежей, клиент подаёт его вместе с деньгами кассиру, который принимает оплату и выдаёт чек;

Информация о совершённых платежах собирается и обрабатывается процессинговым центром. Затем в электронном виде пересылается коммунальным предприятиям для разнесения по лицевым счетам абонентов, и контроля поступления средств на расчётный счет в банке.

***Составные элементы Системы и их функции***

Специализированная программа в обслуживающем предприятии

1. передаёт в систему информацию о начисленных абонентам суммах и задолженностях;
2. принимает из системы информацию о совершенных платежах и передаёт её в программный комплекс поставщика услуг;

Расчётные Пункты

1. выдача информации о состоянии расчётов;
2. приём оплаты за коммунальные и другие услуги;

Центр обработки данных

1. сбор, обработка информации о платежах;
2. приём и рассылка информации для всех участников системы;
3. выпуск и замена карт;
4. регистрация рабочих мест (терминалов) системы;
5. техническая поддержка терминалов системы;

Места размещения расчётных пунктов системы

Расчётные пункты системы размещаются во всех районах города с учётом плотности населения и пропускной способности рабочих мест. Оборудуются терминалами для получения информации с помощью идентификационных пластиковых карт и автоматизированными рабочими местами кассиров для приёма платежей.

***Компоненты системы***

Процессинговый центр в составе:

1. Сервер базы данных
2. Сервер безопасности
3. Сетеобразующие компоненты
4. АРМ системного бухгалтера
5. АРМ администратора базы данных
6. Сетевой принтер

ЖЭКи, имеющие пункты приема платежей

АРМ кассира-оператора

Принтер

Фискальный регистратор

Штрихкодовый сканер

Модем

Коммунальные предприятия

АРМ обмена информацией

Модем

Банки, имеющие пункты приема платежей

АРМ кассира-оператора

Принтер

Фискальный регистратор

Штрихкодовый сканер

Модем

***Состав рабочих мест и основные функции процессингового центра***

Администратор баз данных и администратор Системы

Администрирование программного обеспечение. Архивирование и восстановление. Контроль нештатных ситуаций.

Рабочее место администратора Системы должно позволять осуществлять контроль и управление за корректностью всех операций, проводимых на всех рабочих местах функционирующих в Системе.

Бухгалтер АРМа Системы

Связь с пунктами приема платежей и предприятиями. Контроль баланса. Связь с банками по вопросам инкассации. Прием данных электронной инкассации точек, системы.

Работа с клиентами (справки, претензии). “Ручные“ бухгалтерские проводки. Обеспечение кассовых операций. Контроль правильности перечисления средств в электронном виде и правильности регистрации всех операций, проводимых Системой. Обработка нештатных ситуаций.

Прием и подготовка к инкассации наличных.

Выпуск карты. Выдача справок о состоянии расчетов.

Инкассатор транзакций

Передача информации из пунктов приема платежей в процессинговый центр и загрузка информации от коммунальных предприятий.

Инженер-электронщик

Эксплуатация оборудования общего назначения (компьютеры, периферийное, сетевое оборудование, средства телекоммуникаций). Загрузка программного обеспечения и ключей.

***Перечень операций, выполняемых системой***

Для формирования бухгалтерских проводок и получения отчетов, в системе используется таблица операций сумм (таблица 5, приложение Д).

Обмен данными с участниками

Каждый участник Системы согласовывает с фирмой-разработчиком документ, регламентирующий порядок обмена информацией в электронном виде. В документе прописываются виды и размеры необходимых файлов, а также процедуру обмена электронных ключей при обмене с банками.

В Систему должна поступать информация о состоянии задолженности по всем видам платежей клиентов, сумма начисленных платежей за последний месяц, информация об изменении тарифов на коммунальные платежи изменения из паспортных столов, информация о начисленных субсидиях.

Коммунальным предприятиям должна поступать информация о принятых платежах за предыдущий день в виде, информация об адресных изменениях дважды в неделю.

В банки – участники Системы должна поступать сводная информация о принятых платежах с ведомость направлений и сумм по всем коммунальным предприятиям.

Дополнительно, участникам может быть передана любая необходимая информация из АРМ бухгалтера.

Способ передачи данных — файл по коммутируемому каналу связи.

***Общая логика работы системы***

В системе каждому клиенту присваивается платёжный код, соответствующий его адресу. Городские коммунальные службы сопоставляют абонентские номера клиентов платежному коду и периодически (раз или два раза в месяц) передают (на магнитных носителях или по электронной почте) информацию о задолженности клиента за коммунальные услуги городской Системе Приёма Платежей (далее СПП). В СПП информация от разных коммунальных служб объединяется в единую городскую базу данных и передается на пункты приёма платежей. В то же время организуется встречный поток информации об уже оплаченных услугах от пунктов приёма платежей в СПП, затем, после обработки, в соответствующие коммунальные службы, где производится учет оплаченных услуг и начисление новых сумм платежей[[9]](#footnote-9).

* обмен данными между коммунальными службами и их клиентами, конвертируя данные в единый формат и распределяя информацию о поступивших и начисленных платежах;
* верификацию (проверку на корректность) данных, поступающих как от клиентов, так и от коммунальных служб, что позволяет коммунальным службам поддерживать их базы в актуальном состоянии;
* обмен информацией о плательщиках с отделом субсидий и паспортным столом;
* доставку сводных счетов плательщикам;
* хранение и предоставление, по требованию, информации плательщикам о ранее сделанных оплатах.
* выпуск единой городской пластиковой карточки-идентификатора с платежным кодом плательщика взамен расчетных книжек;
* предоставление отчетов для администрации города;

Осуществление платежей

Житель города Хабаровск, являющийся абонентом коммунальных и других предприятий, получает идентификационную карту с указанием адреса абонента (вместо существующих в настоящее время нескольких расчётных книжек).

Расчёты с помощью карты производятся в сети пунктов приема платежей, охватывающей как существующие, так и новые места приёма платежей, следующим образом:

* + - на автоматизированном рабочем месте с помощью карты клиент получает информацию о состоянии своих расчётов по всем видам коммунальных и других услуг в виде специального бланка;
    - на этом бланке по каждому виду коммунальных платежей проставлена сумма задолженности (или начисления) и имеется графа для написания сумм, которые клиент платит в настоящий момент;
    - проставив в бланк суммы по видам платежей, клиент подаёт его вместе с деньгами кассиру, который принимает оплату и выдаёт чек;
    - при отсутствии у клиента карты, кассир находит клиента по адресу;

Информация о совершённых платежах собирается и обрабатывается процессинговым центром. Затем в электронном виде пересылается коммунальным предприятиям для разнесения по лицевым счетам абонентов, и контроля поступления средств.

Нештатные ситуации

Отключение электроэнергии, ошибка кассира, иные ситуации, определенные при сведении баланса системы или после заявления клиента — выполнить ручную корректировку. Эта операция должна выполняться при обязательном оформлении соответствующих документов на бумажных носителях.

Потеря инкассированной информации или не возможность ее прочитать электронным образом — восстановить данные по бумажной ленте кассового аппарата.

***Основные экономические требования***

Внедрение системы должно производиться без привлечения средств бюджета и коммунальных предприятий и не приведёт в период эксплуатации ни к каким дополнительным затратам с их стороны по сравнению с существующими сейчас.

Программное обеспечение для работы Системы, а также необходимое оборудование для устройства пунктов приема платежей в ЖЭКах УЖКХ, предоставляется фирмой-разработчиком и окупается за счет хозяйственной деятельности. На этапе формирования городской сети приемных пунктов допускается совместное использование в ЖЭКах компьютеров, на которых производится начисление платежей.

Оборудование в банковских пунктах приема платежей является банковским, но программное обеспечение банкам предоставляется фирма-разработчик, согласно договорам.

Размер тарифа, оплачиваемого участниками Системы, определяется договорами, но не может превышать тариф, применяемый сейчас Сберегательным банком – 2% от объема обрабатываемых платежей.

Так, как стоимость расчетных книжек включена в размер тарифа за коммунальные услуги, стоимость карточек, выдаваемых вместо книжек, может возмещаться коммунальными службами в размерах и сроках, определяемых договорами с фирмой-разработчиком.

Организация работы в пункте приема платежей

**При первом обращении в ППКП** плательщик предоставляет заполненные расчетные книжки, так же, как и раньше.

Оператор-кассир, приняв книжки, заносит в компьютер данные по каждой книжке, а именно - №№ лицевых счетов по каждому платежу, если их нет в базе или они не совпадают. Дальше кассир производит прием платежей системы и другие одноразовые платежи через окно «Коммунальные платежи».

Отметка о принятии платежей делается так же, как и раньше – по книжечкам. При этом справка о состоянии расчетов плательщику выдается только при наличии сведений о задолженности.

**При последующих обращениях в ППКП** плательщику распечатывается справка о состоянии счета, причем, если плательщик вновь пришел с расчетными книжками, кассир с книжек заносит суммы платежей, а также текущее показание счетчика.

На рис. 6 (приложение Е) отражена схема работы единой городской системы коммунальных платежей

.КОММЕНТАРИЙ к схеме Единой городской системы коммунальных платежей:

1 – Сведения о начислениях за коммунальные услуги

2 – Оплата населением за коммунальные услуги

3 – Поступление денег в Банки

4 – Зачисление средств на расчетные счета

5 – Информация о персональных расчетах за коммунальные услуги

6 – Сводная информация о расчетах за коммунальные услуги

### 2.4. Экономическое обоснование предлагаемого проекта реформирования

РАСЧЕТ ЗАТРАТ И ОКУПАЕМОСТЬ

Таблица 6

Вводные условия оценки и анализа расчета затрат по проекту

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Кол-во** |
| 1. Количество плательщиков | 180 000 чел. |
| 2. Расчетные пункты | 30 шт. |
| 3. Процент собираемости платежей | 60 % |
| 4. Полная сумма коммунальных сборов (100 %) | **6 908 400 руб.** |
| в т.ч. квартплата | 1 308 400 руб. |
| тепло и горячее водоснабжение | 2 600 000 руб. |
| газ | 1 500 000 руб. |
| электроэнергия | 1 500 000 руб. |
| 5. Доля банковских пунктов в объеме сборов | 85 % |
| 6. Цена банковских услуг (от суммы сбора) | 0,5 % |
| 7. Доля Почты в объеме сборов | 15 % |
| 8. Цена услуги Почты (от суммы сбора) | 1 % |

Таблица 7

Капитальные затраты по проекту

|  |  |
| --- | --- |
| **Капитальные затраты** | |
| Карты клиентов | 190 800 руб. |
| Процессинговый центр | 162 063 руб. |
| Расчётные пункты | 120 000 руб. |
| Всего затрат | **472 863 руб.** |

где: **Карты клиентов** – стоимость 1 карты × количество плательщиков =

= 1,06 × 180 000 = 190 800 руб.

**Процессинговый центр** – затраты на ПО + сервер БД + оборудо-

вание = 79 500 + 26 500 + 56 063 = 162 063 руб.

**Расчетные пункты** – (компьютеры + принтеры + сканеры штрих-

кода + аксессуары) × кол-во расчетных пунктов = (2 650 + 750 +

+ 470 + 130) × 30 = 120 000 руб.

В таблицах 8 – 11 (приложения Ж-К) представлен расчет основных показателей по проекту.

В таблице 11:

**услуги банка** – всего сборов в месяц × долю банковских пунктов ×

× цену банковских услуг = = 17 616 руб.

**услуги Почты** – всего сборов в месяц × долю Почты ×

× цену услуг Почты = = 6 218 руб.

**Период окупаемости** – всего затрат ÷ чистую прибыль в год =

= 472 863 ÷ 227 993 = 2,1 года

В таблице 12 (приложение Л) сгруппированы все мероприятия по созданию единой городской системы приема коммунальных платежей в городе Хабаровск.

Таким образом, внедрение проекта создания единого расчетного центра в городе Хабаровск позволит ГУП ЖКХ г. Хабаровск получить дополнительный резерв прибыли в 2006 году в размере 227993 руб. за счет увеличения собираемости коммунальных платежей

Однако, если принять во внимание, что в других городах где были внедрены подобные системы собираемость платежей возросла на 15-20 %, то можно сказать, что срок окупаемости в таком случае составит 1,4 – 1,2 года соответственно.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время вся система жилищно-коммунального хозяйства города Хабаровск представлена в виде ГУП ЖКХ г. Хабаровск, являющегося юридическим лицом, действующим на праве хозяйственного ведения. Учредителем ГУП ЖКХ г. Хабаровск является администрация города.

ГУП ЖКХ г. Хабаровск действует на основании хозяйственного расчёта и дотаций из бюджета, отвечает за результаты своей производственно-хозяйственной деятельности и выполнение обязательств, руководствуется в своей деятельности ГК РФ, законом о муниципальных унитарных предприятиях, Уставом и другим действующим законодательством Российской Федерации.

Предметом деятельности ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК является оказание услуг и выполнение работ, направленных на удовлетворение потребностей населения, предприятий, организаций, заводов и т.д., независимо от форм собственности, необходимых им для нормальной жизнедеятельности, а также выполнение других работ и услуг, не запрещённых действующим законодательством, но необходимых ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК для его нормального функционирования.

Органом управления ГУП ЖКХ г. ХАБАРОВСК является руководитель, назначаемый учредителем. Он несёт персональную ответственность по выполнению возложенных на него функций.

В настоящее время идея создания единого расчетного центра уже не является ноу-хау. На протяжении последних 5 лет многие крупные города перешли на подобные системы сбора коммунальных платежей. И затраты оправдали себя. Денежные перечисления стали проходит намного быстрее и без ошибок, начисление субсидий и льгот проводится строго в соответствии с законодательством и без задержек, поскольку сотрудники ЕРЦ постоянно отслеживают все изменения в законодательстве и быстро реагируют на них. Управления ЖКХ получили возможность оперативно получать всю необходимую информацию из одного источника, а не посылать запросы в несколько предприятий. Обслуживание население ускорилось из-за быстрой обработки информации о задолженности и отсутствия необходимости для населения заполнять несколько расчетных книжек с 14-тизначными номерами счетов. Потребители коммунальных услуг также остались довольны нововведениями, поскольку оплатить услуги они могут в любом пункте ЕРЦ в том объеме, который они на данный момент желают оплатить и не нося с собой расчетные книжки. Информацию о своей задолженности они также могут оперативно получить в любом пункте приема платежей.

Однако в городах, подобных Хабаровску ситуация обстоит намного хуже. Внедрение информационных технологий происходит очень медленно, в основном из-за нехватки средств и отсутствия квалифицированного персонала для организации и обслуживания данных систем.

Исходя из вышеперечисленного, можно сделать следующие выводы:

* единые расчетные центры – это первый и главный шаг на пути реформирования жилищно-коммунального хозяйства и информатизации данной отрасли;
* внедрение ЕРЦ ускоряет и упрощает работу управлению ГУП ЖКХ г. Хабаровск;
* процедура оплаты коммунальных услуг для населения упрощается до минимума;
* ЕРЦ может служить отправной точкой для создания общегородской информационной системы, базы данных предприятий и населения города;

Таким образом, можно подвести итог работы: внедрение информационных технологий для управления жилищно-коммунальным хозяйством города должно быть первым шагом в реформировании данной отрасли, и все средства, вложенные в этот процесс не пропадут даром, а окупятся за счет повышения эффективности и скорости выполнения любой поставленной задачи.

### ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. «Об основах федеральной жилищной политики» Закон РФ от 24.12.92 № 4218-1 // Российская газета. – 1993. –2 января. - С.1.
2. «О совершенствовании системы оплаты жилья и коммунальных услуг и мерах по социальной защите населения» Постановление Правительства РФ от 02.08.99 № 887 // Российская газета. – 2004. – 7 августа. – С.1.
3. Аболин А.А. Этапы перехода на новую систему оплаты ЖКУ: анализ финансово-экономической ситуации // ЖКХ. -2001.- №3.-С.30-37
4. Аболин А.А. Трансформация льгот на оплату жилищно-коммунальных услуг в компенсационные выплаты // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . – 2001. - №6. - с.58-62.
5. Ахмедуев А. Механизм хозяйствования государственных и муниципальных предприятий// Экономист. – 2004. - № 12. – С 14
6. Дронов А.А. О состоянии ЖКХ России и перспективах его формирования // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . - . 2001. - №6-7 . - С.34, 46.
7. Козлюк А.Г. Как ЖКХ перейти к самоокупаемости // Жилищное и коммунальное хозяйство. – 2004 - №3 - с.10.
8. Конюхов Л.Н. и др. Анализ финансового состояния жилищно-коммунального предприятия // ЖКХ . – 2001. - №6. - С.10.
9. Концепция реформы жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации // Строительная газета . – 2004. -№22. - с.10-12.
10. Котелевская И.В., Тихомиров Ю.А. Государственная собственность: юридические режимы и управление // Право и экономика. - № 11. – С. 14
11. Кругликов А.А. Государственная политика в сфере жилищно-коммунального хозяйства // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . – 2004. - № 7. - С.94-100.
12. Лопаткин Н.Т. О переходе на новую систему оплаты жилья и коммунальных услуг // Жилищное и коммунальное хозяйство. - 2004 - №11. – С. 43
13. Максимова Н.С. Реформа жилищно-коммунальной сферы – важный резерв укрепления финансов России // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . 2003. - №5. – С.56-63.
14. Москаленко Е.Г. Особенности реформирования жилищно-коммунальной сферы за рубежом. В сб. тезисов-докладов научно-практической конференции ППС Санкт-Петербургского Технологического института сервиса МГАСБУ., 17-18 декабря., 2003 г. - Спб: СпбТИС, 2003. – 367 с.
15. Утробин А. С. Опыт г. Кирова по внедрению единого платежного документа // Журнал для руководителя и главного бухгалтера ЖКХ - 2002 - № 1 - с.51-54
16. Фомина С.В. Опыт города Ставрополя по созданию расчетного центра // Журнал для руководителя и главного бухгалтера ЖКХ - 2002 . - № 6 - с.41-48
17. Цулимов А.А. «Электронный счет» в г. Рязани // Журнал для руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . – 2002. - № 4 - с.8-10
18. Чернышов Л.Н. Для преодоления кризиса в ЖКХ необходим программный целевой подход // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . -2001. – № 8. - С.52-64.
19. Чернышов Л.Н. Первые итоги демонополизации жилищной и социальной сферы // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . – 2004. - №3 . – С.10.

1. Концепция реформы жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации // Строительная газета . – 2004. -№22. - с.10- [↑](#footnote-ref-1)
2. Витрянский В. Эти загадочные унитарные предприятия // Экономика и жизнь. – 2003. - № 32,33 [↑](#footnote-ref-2)
3. Бабиков М.М. Правовые проблемы реализации государственной собственности. – Иваново, 2002. – С. 54 [↑](#footnote-ref-3)
4. Максимова Н.С. Реформа жилищно-коммунальной сферы – важный резерв укрепления финансов России // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . 2003. - №5. – С..56-63 [↑](#footnote-ref-4)
5. Чернышов Л.Н. Первые итоги демонополизации жилищной и социальной сферы // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . – 2004. - №3 . – С.10 [↑](#footnote-ref-5)
6. Чернышов Л.Н. Для преодоления кризиса в ЖКХ необходим программный целевой подход // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . -2001. – № 8. - С.52-64 [↑](#footnote-ref-6)
7. Фомина С.В. Опыт города Ставрополя по созданию расчетного центра // Журнал для руководителя и главного бухгалтера ЖКХ - 2002 . - № 6 - с.41-48 [↑](#footnote-ref-7)
8. Утробин А. С. Опыт г. Кирова по внедрению единого платежного документа // Журнал для руководителя и главного бухгалтера ЖКХ - 2002 - № 1 - с.51-54 [↑](#footnote-ref-8)
9. Максимова Н.С. Реформа жилищно-коммунальной сферы – важный резерв укрепления финансов России // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ . 2003. - №5. – С..56-63 [↑](#footnote-ref-9)