

## **Комунальна білінгова система як базовий інструмент служби «єдиного замовника» мегаполісу**

Т.В. МОМОТ, д-р екон. наук, О.А. ЯКОВЛЕВ, директор КП  
«Жилкомсервіс»

*Харківська національна академія міського господарства  
61002 Україна, м. Харків, вул. Революції, 12  
tvmomot@gmail.com*

Одним із механізмів реалізації програми реформування житлово-комунального господарства м. Харкова є створення загальноміської «служби єдиного замовника», що базується на застосуванні сучасних інформаційних технологій з метою створення системи контролю якості житлово-комунальних послуг та впровадження системи ефективного контролю за збором і витратою коштів у сфері житлово-комунального господарства міста.

Для забезпечення інформаційних потоків використовуються корпоративні інформаційні системи, серед яких найбільш розповсюдженими є білінгові інформаційні системи (БІС). Теоретико-методичним засадам побудови БІС управління діяльністю складних виробничо-економічних систем присвячено роботи Тимченка А., Дига Л., Гузій Р., Старцева В. та ін.

Проектування БІС здійснюється на базі системного підходу, за яким надання житлово-комунальних послуг (ЖКП) розглядається як система, яка ділиться на підсистеми нижчого рангу, що об'єднані єдиним інформаційним забезпеченням з метою автоматизації цілісного процесу розрахунків зі споживачами за надані житлово-комунальні послуги в межах єдиного інформаційно-розрахункового центру (ЄІРЦ).

До основних послуг й пакетів послуг білінгового центру належать:

1. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів влади. ЄІРЦ може регулярно надавати актуальні дані про стан житлового фонду, про міграційні процеси, статистику аварійності, дані про заборгованість, про стан розрахунків і багато інших відомостей,

необхідні для управління міським господарством. Формування статистичної звітності.

2. Підтримка єдиної бази даних, збір, обробка і введення в базу даних первинної інформації про надані ЖКП і їхній оплаті, поточна претензійна робота.

3. Виставляння поточних рахунків на оплату (повідомлення платників паперовими квитанціями, по електронній пошті або через Інтернет), реєстрація і контроль платежів.

4. Виставляння вимог на погашення споживчих кредитів у складі єдиної квитанції. Дана послуга становить інтерес для комерційних банків, які прагнуть розвивати свій роздрібний бізнес.

5. Розміщення на квитанціях рекламних оголошень (комерційна реклама, соціальна й політична реклама).

6. Приймання й диспетчеризація платежів (через власну касову мережу ЄІРЦ, через банки, пошту й інших збирачів).

7. Збір простроченої заборгованості й претензійно-позовна робота.

8. Надання періодичних звітів постачальникам послуг.

9. Комерційне використання узагальненої статистичної інформації.

10. Спеціальні фінансові послуги для постачальників ЖКП (кредитування під гарантії майбутнього виторгу, розшивка заборгованості).

11. Ведення нормативно-довідкової інформації про послуги, тарифи тощо.

12. Адміністрування системи.

Доцільно виділити три ключові компоненти білінгового бізнесу: оптимальна схема власності, організаційні know how, сучасний програмно-технологічний комплекс.

Перший компонент – оптимальна схема власності – має врахувати інтереси міста й найбільш великих постачальників ЖКП. Відомо, що в багатьох містах єдиний інформаційно-розрахунковий центр (ЄІРЦ) є муніципальним унітарним підприємством. Але це не єдиний можливий варіант. Цілком припустиме створення білінгового центру у формі акціонерного товариства.

Другий ключовий компонент – організаційні технології – полягають у розумному розподілі кадрових ресурсів, приміщень і техніки на території муніципального утворення. При побудові ефективної організації головна роль, безумовно, належить керівникам. Досвід і знання керівників ЄІРЦ центру є основною гарантією успішної роботи білінгового центру.

Третій найважливіший компонент – це програмно-технологічний комплекс. Фахівці в області фінансових ринків знають, що робота таких операційних майданчиків як біржі або клірингові центри була б просто неможлива без відповідного програмного й апаратного забезпечення. У комунальній господарстві необхідність впровадження інформаційних технологій повною мірою ще не усвідомлена. Тим часом, обслуговування комунальних розрахунків у великому мегаполісі під силу тільки сучасній інформаційній системі. Ядром такої системи повинен бути потужний операційно-обліковий механізм, відкритий до подальшого розвитку.

БІС здійснює ведення рахунків клієнтів в режимі максимально близькому до реального часу. Процес формування рахунка дозволяє клієнту одержувати щомісячний рахунок, у якому акумульовано всі отримані ним ЖКП.

Таким чином, *комунальну клієнтоорієнтовану білінгову інформаційну систему (ККБІС)* визначено як основний інструмент служби єдиного замовника (єдиної інформаційної бази), що призначена для обліку наданих житлово-комунальних послуг, нарахування платежів й претензійної роботи, виставлення рахунків на оплату, збір платежів, диспетчеризацію платежів, формування звітів одночасно із збереженням інформації про клієнтів – замовників ЖКП. Розробка моделі ККБІС дозволяє сформувати обліково-аналітичне забезпечення для підтримки прийняття управлінських рішень органами місцевої влади, що сприяє підвищенню ефективності і надійності функціонування комунального господарства.