

И.В. ШИБАЕВА: «НЕОБХОДИМО СОЗДАТЬ ЕДИНОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ПРОСТРАНСТВО ЖКХ»

Реализация этой задачи даст верную картину того, что происходит в жилищно-коммунальной сфере, а это будет способствовать решению многих социальных задач, утверждает признанный в отрасли эксперт, один из первооткрывателей нового сегмента – ИКТ в сфере ЖКХ – И.В. Шибаетва.



«ЭС»: Ирина Васильевна, какая из ваших ипостасей сегодня для вас «главнее»: президента группы компаний «Старт» или члена Совета по экономике и инвестициям при председателе Совета Федерации РФ?

– На самом деле существенного различия нет – на обоих постах я выполняю одну и ту же работу по решению задач реформирования ЖКХ путем внедрения инфокоммуникационных технологий (ИКТ). Только в Совете Федерации это большей частью концептуальная работа эксперта, а в группе «Старт» – практическая реализация информатизации в ЖКХ.

ЖКХ – очень сложная сфера, затрагивающая интересы каждого гражданина, а также генерирующих, распределительных, ресурсоснабжающих и управляющих компаний. Особенность ЖКХ в том, что это не отрасль в традиционном понимании: здесь нет четкой вертикали управления, в цепи оказания услуг организации часто выступают в роли и потребителей, и поставщиков, необходимо регулировать вопросы снабжения энергоресурсами, обеспечения социальной поддержки, содер-

жания жилого фонда и др. Управление ЖКХ – архисложная задача, поэтому для ее решения одним из ключевых инструментов выбраны ИКТ.

«ЭС»: Вы согласны с экспертами отрасли, которые утверждают, что инфокоммуникации проникли во все сферы нашей жизни?

– Да, это действительно так. В современной нормативно-правовой базе ЖКХ мы наблюдаем существенное усиление роли ИКТ. Этот процесс развивается очень динамично. Ответственность за принятие как стратегических, так и практических решений чрезвычайно высока. Приятно и почетно чувствовать себя причастной к зарождению большого перспективного рынка – ИКТ в сфере ЖКХ.

«ЭС»: Бизнес-интересы группы компаний «Старт» лежат на пересечении «вертикалей экономики», таких как телекоммуникации и рынок жилищно-коммунальных услуг. С какими проблемами приходится при этом сталкиваться? Как опыт работы с ИКТ-проектами помогает организовать современное расчетно-сервисное обслуживание в сфере ЖКХ?

– Оглядываясь на наш опыт работы с телеком-компаниями, могу сказать, что в ЖКХ происходят сходные процессы реорганизации, только с опозданием примерно на 10–12 лет. А именно: укрупнение бизнеса, внедрение механизмов эффективного управления, обеспечение учета имеющихся ресурсов и переход к современным формам предоставления услуг и организации расчетов между субъектами ЖКХ. Было принято стратегически верное решение о переносе положительной практики из отрасли связи в ЖКХ.

Вспомните, как сложно шел процесс перехода от фиксированных тарифов на повременную форму оплаты телефонных соединений. Но он позволил внедрить принцип справедливой оплаты для пользователей услуг: плати только за то, что потребил. Для решения этой задачи региональными операторами была выстроена инфраструктура, обеспечивающая в первую очередь полный учет использования ресурсов

(pre-billing) и расчеты за потребленные услуги.

Процессы конвергенции в телекоммуникационной сфере заставили системы расчетов стать универсальными, работать в режиме реального времени и быстро адаптироваться к потребностям рынка. Отечественная специфика состояла в том, что системы расчетов в отрасли связи были гораздо шире по функциональности, чем зарубежные системы биллинга. Кроме расчетных функций, автоматизированные системы расчетов (АСР) включали подсистемы работы с обращениями потребителей в режиме «одного окна» и работы с дебиторской задолженностью, технологический документооборот и ряд других. На все системы распространялись требования обязательной сертификации.

Сейчас в ЖКХ активно внедряется приборный учет – это дает гражданам эффективный механизм грамотного и ответственного управления собственным потреблением. Однако для перехода к эффективному управлению всей сферой ЖКХ только установки счетчиков энергоресурсов недостаточно. Необходимо создать информационное пространство ЖКХ, которое бы позволило сформировать полную и достоверную картину всех процессов, которые происходят в жилищно-коммунальной сфере, и обеспечить бы удобный доступ к этой информации всех субъектов ЖКХ.

Государство в настоящее время формирует управленческую вертикаль, содержащую федеральный, региональный и муниципальный уровень. Главный принцип правильной работы данной вертикали – использование в качестве основы информации, в автоматическом режиме поступающей из систем ЖКХ, действующих на муниципальном уровне. Только так можно обеспечить актуальность и достоверность всей информации.

К сожалению, сейчас практически в каждом муниципалитете действует несколько учетно-расчетных систем, которые сложно, а порой и невозможно интегрировать в общее информационное пространство. Как когда-то в отрасли связи, сегодня в ЖКХ необходима замена частных решений на мощные производительные информационные системы, которые обладают требуемой

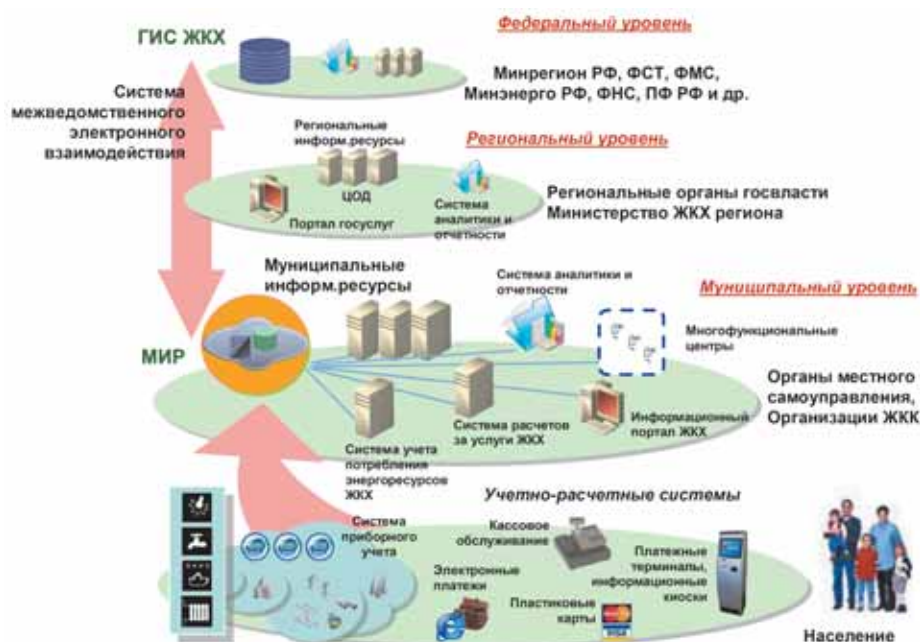
функциональностью, соответствуют современной нормативной правовой базе, обеспечены технической поддержкой, солидарной ответственностью разработчика и т.п. В целом такой подход позволит сделать информационно прозрачными отношения между субъектами ЖКХ, обеспечит инвестиционную привлекательность этого сегмента рынка и в конечном итоге сократит расходы граждан на жилищно-коммунальные услуги.

Хорошая школа телекома (АСР «Старт» обслуживает телефонную номерную емкость около 70 млн) позволила специалистам компании разработать комплексную платформу ЖКХ, построенную на основе современных ИКТ-технологий. Данная платформа – «Старт.Коммунальные системы» («Старт.КС») – охватывает широкий спектр решений практически для всех субъектов ЖКХ.

В ходе реализации проектов по внедрению расчетных систем в ЖКХ мы столкнулись с необходимостью построения автоматизированных систем коммерческого учета потребления энергоресурсов (АСКУЭ). Поработав с несколькими производителями таких систем, пришли к выводу, что ни одна из них не является в полной мере универсальной (т.е. работающей с приборами учета воды, электричества, газа и тепла) и не может оперативно охватить весь тот «зоопарк» приборов учета, который, как правило, используется в российских коммунальных сетях. Поэтому создали собственный программно-аппаратный комплекс АСКУЭ, который на основе проводных и беспроводных технологий позволяет работать со всеми типами приборов учета. Существенно то, что комплекс АСКУЭ «Старт.КС» сертифицирован как средство измерения, а значит, данные учета потребления являются юридически значимыми. Сейчас наши системы АСКУЭ используются в ряде региональных систем ЖКХ и активно внедряются в ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».

Особое внимание в ходе реформирования ЖКХ уделяется вопросам информирования потребителей. В АСКУЭ «Старт.КС» для обеспечения «единого информационного окна» используются порталные решения с личными кабинетами граждан и организаций, операторские рабочие места call-центров, АРМы по работе с обращениями для многофункциональных центров.

Информация о состоянии ЖКХ (об оплате коммунальных услуг, данные по учету граждан, о состоянии жилого



фонда и пр.) используется при оказании государственных и муниципальных услуг населению. Для решения этих задач было обеспечено взаимодействие «Старт.КС» с порталом госуслуг и системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

«ЭС»: Среди ваших клиентов есть государственные органы и крупные ресурсные компании. А как вы оцениваете востребованность решений ГК «Старт» со стороны небольших и средних компаний?

– Информационная платформа «Старт.КС» построена по модульному принципу. Из подсистем «Старт.КС» может быть собрано решение, ориентированное на различные типы организаций. Конечно, в первую очередь нашими клиентами являются управляющие компании, в соответствии с Жилищным кодексом ответственные за организацию расчетов жильцов с поставщиками ресурсов и услуг ЖКХ. Возможны и прямые договоры между ресурсоснабжающими организациями и гражданами. Задачи расчетов выполняются решениями «Старт.КС» для информационно-расчетных центров.

С помощью АСКУЭ «Старт.КС» ресурсные компании не только создают инфраструктуру учета энергоресурсов, но и строят аварийно-диспетчерские системы.

В конце прошлого года вышло Постановление Правительства РФ № 1468, которое определило создание муниципальных информационных ресурсов (МИР). Муниципалитеты могут использовать соответствующие модули «Старт.КС» для построения МИР и

оказания гражданам услуг по информированию об услугах ЖКХ.

В основе «Старт.КС» лежат производительные системы работы с базами данных. Это позволяет масштабировать проектные решения от уровня муниципалитета до регионального уровня. В нашем арсенале есть решения как для крупных компаний, так и для небольших организаций, что позволяет выработать гибкую политику в отношении каждого типа субъектов ЖКХ.

«ЭС»: «Умные города» (Smart City) в России – это, скорее, перспектива или реалии для сегодняшнего? Что такое информационное пространство ЖКХ?

– Мы внимательно отслеживаем тенденции развития ИКТ и стараемся, чтобы наши продукты соответствовали не только современным требованиям, но и перспективам будущего. Теория Smart City включает такие неотъемлемые элементы, как «умный дом» (Smart Home), инфраструктура автоматизированного сбора информации о потреблении энергоресурсов (Smart Metering/Automatic Metering Infrastructure – AMI), интеллектуальные коммунальные сети (Smart Grid). Стандарты и рекомендации построения Smart City заложены в наши продукты, мы активно используем технологии M2M, Интернета вещей (Internet of Things), беспроводных сенсорных сетей.

Как сказал Уильям Гибсон, «будущее уже здесь, только распределено неравномерно». Большинство региональных и городских администраций понимают важность построения информационного пространства ЖКХ, а ряд регионов реализуют проекты в

этой области. Поэтому в полной мере уже можно говорить о том, что «умные города» и «умное жилье» становятся в России реальностью. Создание информационного пространства ЖКХ силами только организаций ЖКХ невозможно – необходимо активное участие в этом процессе телеком-операторов.

«ЭС»: Расскажите, пожалуйста, об инновационных разработках компании, связанных с моделями управления жилищно-коммунальным хозяйством.

– Сложно рассказать обо всех инновационных разработках ГК «Старт», отмечу лишь некоторые. Это, например, решение для обеспечения эффективно-го использования информации о состоянии ЖКХ. Сегодня КПД использования данной информации, как правило, очень низок. В то же время данные учета населения и потребления услуг ЖКХ содержат не только информацию для расчетов, но и ценный материал о состоянии жилого фонда, количестве и, что особенно важно, качестве услуг, объемах и характере задолженности, степени удовлетворенности граждан состоянием ЖКХ.

Основываясь на сложной аналитике в наших системах, мы даем субъектам ЖКХ мощный механизм управления в области планирования развития коммунальных структур, контроля бизнес-процессов, обоснованного регулирования тарифообразования, социального анализа домохозяйств и т.д.

Еще один пример того, как ИКТ-решения могут изменить сложившиеся отношения в ЖКХ, – применение облачных технологий в наших продуктах. Организациям ЖКХ эти технологии помогают существенно сократить затраты на создание и содержание сетевой и вычислительной инфраструктуры. Кроме того, становится возможным переход к сервисным моделям, таким как SaaS и IaaS.

«ЭС»: Вопрос к вам как к члену Совета по вопросам модернизации экономики и инновациям при председателе Совета Федерации: как продвигается работа по принятию нового федерального закона под условным названием «Государственная информационная система ЖКХ»?

– Разработке закона о государственной информационной системе (ГИС) ЖКХ предшествовала большая работа Министерства регионального развития РФ, Министерства информационных технологий и связи РФ, Министерства экономического развития РФ, Совета Федерации РФ и ряда заинтересованных министерств и ведомств. Эта деятельность направлена на усиление роли органов государственной власти и местного самоуправления в плане контроля и управления ЖКХ.

В статье 165 Жилищного кодекса за муниципалитетами законодательно закреплена ответственность за предоставление гражданам по их запросам информации об установленных ценах

(тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту жилья, об объеме, перечне и качестве оказываемых коммунальных услуг и размерах оплаты этих услуг. Обязанность предоставления этой информации возложена на организации ЖКХ. Постановление Правительства РФ № 1468 определило содержание предоставления указанной информации в виде электронных паспортов и положения по формированию муниципальных информационных ресурсов (МИР).

Закон о ГИС ЖКХ является логическим продолжением работ по выстраиванию «информационной вертикали» от муниципалитетов до федеральных органов власти. ГИС ЖКХ – это информационная система, направленная на обеспечение открытости организаций жилищно-коммунального хозяйства, прозрачного взаимодействия между всеми участниками этой сферы, а также на предоставление свободного доступа к информации как потребителям, так и участникам рынка.

В настоящее время Закон о ГИС ЖКХ проходит первое чтение в Государственной думе. Для практической отработки концептуальных положений ГИС ЖКХ и определения типовых решений для последующего тиражирования Минрегионом России при тесном взаимодействии с Минкомсвязи России ведутся работы по созданию сегментов ГИС ЖКХ в ряде пилотных регионов.