

Инновационные технологии управления – ключевое условие сокращения роста тарифов на жилищно-коммунальные услуги

Генеральный директор ЗАО «Ресурсинвест», д.э.н. В.К. Чаадаев
Директор по региональным проектам ЗАО «Ресурсинвест», к.т.н. Е.В. Григорьев
Студенка ГОУ ВПО СГЭУ, Чаадаева В.В.

Основной причиной постоянного роста тарифов на жилищно-коммунальные услуги (далее ЖКУ) является несовершенство сложившихся на сегодняшний день забюрократизированных, формальных механизмов управления тарифообразованием в этой сфере. Отсутствие возможности оперативного сбора и анализа данных о происходящих ежедневно бизнес-процессах в сфере ЖКУ на практике демотивирует рациональное поведение всех экономических субъектов жилищно-коммунального хозяйства (от компании генерирующей коммунальные ресурсы до конечного потребителя). Как и в любой слабо управляемой социально-экономической системе «бонусы» и сверхприбыли здесь достаются агрессивным и плохо контролируемым организованным субъектам (организациям - юридическим лицам практически по всей цепочке от производства до поставки коммунальных ресурсов и жилищно-коммунальных услуг), а страдают от этого и расплачиваются за все самые слабые, незащищенные и дезорганизованные субъекты – конечные потребители ЖКУ.

Процесс управления сферой ЖКУ, как и любой другой процесс управления, в соответствии с базовыми положениями теории управления, можно разделить на пять основных этапов [1, 2]. Ниже в таблице приведены эти этапы и дана оценка некоторых параметров их текущего состояния для сферы ЖКУ России.

Процесс управления	Текущее состояние в сфере ЖКУ
1) Сбор и обработка информации	1.1) Приборы и системы учета производства и поставки коммунальных ресурсов установлены на большинстве объектов ресурсоснабжающих организаций, однако оперативный доступ к показаниям этих приборов и систем ограничен либо отсутствует совсем. Формальная причина для отказа – «коммерческая тайна», неформальная – отсутствие мотивации у ресурсоснабжающих организации раскрывать данные о реальном расходе первичных энергоносителей, реальных потерях при производстве и транспортировке коммунальных ресурсов по магистральным и распределительным сетям муниципальных образований. 1.2) Приборы и системы учета потребления коммунальных ресурсов не получили пока должного развития, по причинам прежде всего заниженных повсеместно в российских регионах нормативных уровней потребления коммунальных ресурсов и услуг и, как следствие, по причине отсутствия мотивации как у Управляющих компаний, так и как потребителей коммунальных услуг. 1.3) Системы учета качества предоставления жилищных услуг (на базе технологий CRM ¹ , Центры информирования потребителей и интернет-порталы) также не получили должного развития из-за отсутствия мотивации у Управляющих компаний к снижению издержек на организацию и предоставление жилищных услуг.
2) Анализ, систематизация, синтез	В результате наличия указанных проблем на этапе сбора и обработки информации, возникают существенные недостатки в подходах к анализу, систематизации и синтезу методов управления. Ситуация с анализом и систематизацией информации существенно запущена ввиду отсутствия в органах власти современных информационно-аналитических систем поддержки принятия решений по управлению сферой ЖКУ.
3) Постановка на этой основе целей. Выбор метода управления, прогноз.	Отсутствие достоверной информации о состоянии сферы ЖКУ, наличие неадекватных подходов к анализу и систематизации полученной информации приводили в советский период и в настоящее время приводят к демонстрации неэффективности крайних подходов к развитию сферы ЖКУ [3]: - отказ от платности предоставления ЖКУ пользователям, прибыльности организаций данной сферы, а также переложения всех ее затрат на государственный бюджет (советский период);

¹ CRM-система - Customer Relationship Management System – Система управления взаимоотношениями с клиентами

	- игнорирование общественного характера создаваемых в данной сфере благ и стремления к ее приватизации, а также к полному переложению всех затрат на функционирование и развитие сферы ЖКУ на плечи частных потребителей – физических лиц и организаций (этап рыночных преобразований).
4) Внедрение выбранного метода управления.	Отсутствие мотивации у экономических субъектов сферы ЖКУ к внедрению современных информационных систем и решений по оперативному управлению своей деятельностью, не позволяет внедрять эффективные методы управления сферой ЖКУ в целом.
5) Оценка эффективности выбранного метода управления (обратная связь)	Низкая эффективность существующих методов управления напрямую доказывает необходимость их смены. Однако в настоящее время до сих пор не сформировано необходимое нормативно-правовое поле для мотивации субъектов рынка ЖКУ на внедрение базовых инструментов сбора и обработки информации о бизнес процессах в сфере ЖКУ и, как следствие, отсутствует возможность к переходу к более рациональным методам управления сферой ЖКУ, базирующихся на едином информационном пространстве органов власти, бизнеса и потребителей.

Эффективное преобразование отношений сферы ЖКУ предполагает учет уроков ее реформирования в странах с различным уровнем социально-экономического развития. Как показывает анализ опыта реформирования стран Восточной Европы первый этап, через который проходит сфера ЖКУ в процессе реформирования, состоит в общем упорядочивании сферы ЖКУ, в том числе в налаживании взаимодействия между участниками рынка, в наведении порядка в расчетах и контроле качества предоставляемых услуг [3].

Проникновение инновационных технологий в сферу ЖКХ должно осуществляться как по вертикали органов федеральной, региональной и муниципальной власти, так и по горизонтали организаций жилищно-коммунального комплекса.

Единое информационное пространство органов власти, бизнеса и потребителей должно иметь вертикально-интегрированную иерархическую структуру в соответствии со структурой действующей власти – федеральный, региональный и муниципальный уровни. Каждому уровню иерархии должен соответствовать свой информационный центр, соответственно – федеральный, региональные и муниципальные информационные центры. Управляющие решения предпринимаемые органами власти должны базироваться на основе информационных потоков поступающих от эффективно действующей инфокоммуникационной инфраструктуры бизнеса. В этой связи необходимо обеспечить содействие по внедрению инновационных технологий в деятельность экономических субъектов сферы ЖКУ. Необходимо обеспечить содействие реализации таких бизнес-проектов, как внедрение ERP-систем², CRM-систем, АСУ ТП³, АСКУПЭ⁴, АСКУППЭ⁵, Центров информирования потребителей, расчетно-сервисных систем, информационных порталов и др. Внедрение указанных инновационных технологий в деятельность организаций жилищно-коммунального комплекса обеспечит возможность формирования оперативной и достоверной информации о состоянии ЖКХ, что сделает возможным принятие эффективных управленческих решений, в частности при регулировании стоимости услуг ЖКХ.

Внедрение инновационных технологий как по вертикали органов власти, так и по горизонтали организаций жилищно-коммунального комплекса позволит обеспечить существенное сокращение темпов роста стоимости жилищно-коммунальных услуг. Так, на сегодняшний день (рис. 1.а), когда отсутствует оперативный контроль со стороны федеральных органов власти за действиями органов региональной и муниципальной власти возникает множество возможностей по включению в тариф сверхприбылей и увеличение номинальной себестоимости жилищно-коммунальных услуг. Что ведет к неконтролируемому росту тарифов.

² ERP-система – Enterprise Resource Planning System – Система планирования ресурсов предприятия

³ Автоматизированная система управления технологическими процессами

⁴ Автоматизированная система коммерческого учета потребления коммунальных ресурсов и услуг (энергоресурсов)

⁵ Автоматизированная система коммерческого учета производства, распределения и поставки коммунальных ресурсов (энергоресурсов)

В таком случае, если внедрить только информационно-аналитических системы управления сферой ЖКУ в органах власти без внедрения инновационных технологий в бизнес-структурах (рис. 1.б), то ситуация будет характеризоваться жестким государственным контролем формирования стоимости жилищно-коммунальных услуг, но только в части определения и учета официально предоставленной отчетной документации организаций жилищно-коммунального комплекса. При этом данные аналитических систем не будут содержать объективной информации о реальных издержках (в частности, реального расхода энергоресурсов). Контроль роста стоимости жилищно-коммунальных услуг будет сведен лишь к регулированию нормы прибыли организаций жилищно-коммунального комплекса. Такое одностороннее регулирование уже сейчас приводит к существенным искажениям данных предоставляемых и принимаемых к расчету региональными регулирующими органами при очередном определении тарифов.

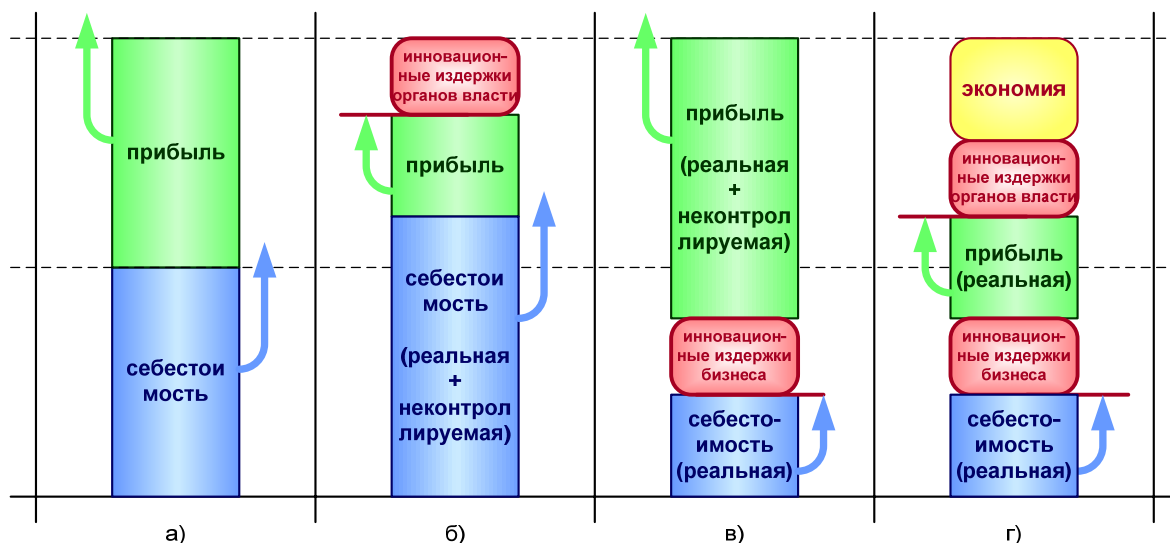


Рис. 1. Изменение условий роста стоимости жилищно-коммунальных услуг (прибыли и себестоимости) в зависимости от уровней проникновения инновационных технологий: а) исходное состояние, б) внедрение только информационно-аналитических систем, в) внедрение только инновационных технологий в организациях жилищно-коммунального комплекса, г) организация единого информационного пространства

С другой стороны отсутствие механизмов действенного государственного контроля на основе аналитических систем не мешает некоторым организациям жилищно-коммунального комплекса уже сейчас внедрять инновационные технологии с целью сокращения себестоимости оказываемых услуг (рис. 1.в). Однако в этом случае точными и оперативными данными о протекающих бизнес-процессах, формирующихся финансовых потоках, оптимизации распределения и расхода энергоресурсов обладают только сами организации жилищно-коммунального комплекса. При этом органы власти остаются в полном неведении о возникающих улучшениях. Это дает организациям возможность после достижения сроков окупаемости на протяжении неконтролируемого периода времени получать дополнительную прибыль от внедрения инновационных технологий, и обосновывать свои тарифы устаревшими нормами энергопотерь.

Таким образом, существенное повышение эффективности управления сферой ЖКУ [4], формирование справедливой равновесной стоимости ЖКУ и существенное повышение их качества может быть достигнуто только при обеспечении достаточного и необходимого уровня проникновения предлагаемых инновационных технологий, как по вертикали органов власти, так и по горизонтали организаций жилищно-коммунального комплекса (рис. 1.г).

Построение Единого информационного пространства органов власти, бизнеса и потребителей ЖКУ предполагает создание следующих инновационных решений:

- современных муниципальных расчетно-сервисных систем обслуживания поставщиков и потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- муниципальных автоматизированных систем коммерческого учета производства, распределения и потребления коммунальных ресурсов и услуг (АСКУПЭ), обеспечивающих дистанционный сбор данных с общедомовых и индивидуальных приборов учета;
- центров информирования потребителей и информационных порталов, обеспечивающих эффективное информационно-справочное обслуживание потребителей жилищно-коммунального услуг и организации общественного контроля процессов в сфере ЖКХ;
- информационно-аналитических систем ЖКХ на всех уровнях местной и государственной власти.

К основным положительным эффектам реализации настоящих предложений необходимо отнести обеспечение:

- государственного контроля деятельности организаций ЖКХ в целях защиты интересов граждан и формирования справедливых рыночных отношений рынка между организациями ЖКК (поставка и предоставление услуг, тарифы на услуги, стоимость услуг для населения, качество услуг, капитальные и текущие ремонты жилого фонда и т.д.);
- информационной поддержки принятия решений по управлению жилищным фондом;
- государственного контроля использования бюджетных инвестиций в ЖКК;
- информационной поддержки принятия решений по формированию и проведению жилищной политики;
- оптимизации процессов обработки обращений граждан по вопросам ЖКХ в различные инстанции на основе их автоматизации и доступности для граждан (организации центров по информированию граждан и обратной связи от различных социальных слоев населения);
- информационной поддержки организации бесперебойной работы коммунальных систем жизнеобеспечения при помощи непрерывного мониторинга и анализа их состояния;
- открытости и доступности информации в сфере ЖКУ для бизнеса и потребителей;
- государственных гарантий защиты населения от недобросовестных организаций на рынке ЖКУ;
- обеспечение информационной безопасности в сфере ЖКУ.

Источники информации

1. Бесекерский, В. А., Попов, Е. П. Теория систем автоматического регулирования. — СПб.: Профессия, 2004. — 749 с. ISBN 5-93913-035-6.
2. Новиков Д. А. Теория управления организационными системами. 2-е изд. — М.: Физматлит, 2007. — 584 с.
3. Баликоев А.А. Коррекция курса реформирования сферы жилищно-коммунальных услуг современной России: парадигма, принципы, ресурсы, инструменты, региональная составляющая / Автореферат на соиск. уч. степ. д-ра экон. наук – Майкоп: АГУ, 2009 – 59 с.
4. Круглик С.И. Методологические основы управления жилищной сферой городов России / Автореферат на соиск. уч. степ. д-ра экон. наук – СПб: СПбГАСУ, 2008 – 39 с.