

Как организовать расчеты за услуги ЖКХ, обеспечив удобство для граждан и прозрачность для поставщиков?

КЛЮЧЕВЫЕ ВЫВОДЫ

С 1 апреля 2018 года начался переход на расчеты с ресурсоснабжающими организациями по прямым договорам

«В рамках разработки проекта о переходе на прямые договоры (между поставщиками услуг и пользователями — *Ред.*) <...> мы решали задачу, как совместить это хорошее начинание с условием наличия ресурсоснабжающих организаций и управляющих компаний, которые с переходом на прямые договоры сталкиваются с множественностью платежей и множественностью ресурсников. <...> Тот законопроект, который вышел по прямым договорам, решает важную и нужную задачу по обеспечению возможности заключения таких договоров. Тема РКЦ (расчетно-кассового центра — *Ред.*) — единого или не единого — пока отнесена на дальнейшую разработку», — Андрей Максимов, Заместитель директора департамента развития электроэнергетики, Министерство энергетики Российской Федерации.

«Опыт тех регионов или городов, которые переходили на единые платежные системы, показывает, что по единой платежке собираемость выше <...> Это положительный момент, на который точно надо ориентироваться», — Андрей Максимов, Заместитель директора департамента развития электроэнергетики, Министерство энергетики Российской Федерации.

РКЦ должны администрировать, а не собирать деньги

«РКЦ должны быть системой скорее организационной — это документооборот, выставление платежей, взаимодействие с гражданами по вопросам качества оказания услуг ресурсоснабжающими организациями. Но это не организация, которая на свои счета собирает деньги», — Андрей Максимов, Заместитель директора департамента развития электроэнергетики, Министерство энергетики Российской Федерации.

ПРОБЛЕМЫ

Платежи от потребителей зачастую не доходят до поставщиков

«У нас, как и у любой ресурсоснабжающей организации, есть проблемы, связанные с расчетами с управляющими организациями <...> Проблемы с ОДНами (общедомовые нужды — *Ред.*), которые теперь находятся в составе содержания

за жилые помещения, все равно остаются. С нашей точки зрения, тут две проблемы. Одна проблема, которая, наверное, по крайней мере, для нашей области посерьезнее, это когда управляющая организация получает деньги за содержание жилья, но ту часть, которая за ОДН, не отдает в ресурсоснабжающую организацию. Из-за этого растет «дебиторка», зачастую невозвратная. И вторая проблема <...> что сегодня ОДН находятся в составе содержания за жилое помещение и ограничены нормативом», — Александр Михайлишин, Технический директор, АО «Новосибирскэнергосбыт».

«Если сейчас граждане привыкли взаимодействовать только с управляющей компанией <...> то по мере того, как все больше и больше многоквартирных домов будут переходить на прямые договоры, тем актуальнее будет проблема платежей», — Андрей Максимов, Заместитель директора департамента развития электроэнергетики, Министерство энергетики Российской Федерации.

РЕШЕНИЯ

Цифровизация и внедрение интеллектуальных систем учета

«Цифровизация поможет упростить, удешевить и сделать более прозрачной систему с точки зрения начислений, позволит увидеть все платежи», — Марина Файрушина, Председатель совета, Ассоциация региональных расчетных центров.

«Интеллектуальный учет кроме удобства дает снижение потерь <...> И второе, что он дает, — это повышение платежей. <...> Такой интеллектуальный учет дает больше возможностей для того, чтобы сделать работу РКЦ качественной и организованной», — Андрей Максимов, Заместитель директора департамента развития электроэнергетики, Министерство энергетики Российской Федерации.

«Мы построили единую информационную систему, которая вовлекает в себя и биллинговую систему, то есть расчетный центр, и систему диспетчеризации, которая собирает показания приборов учета по всем ресурсам в нашем городе <...> После внедрения этой системы, а сейчас к ней подключено примерно 800 домов <...> мы увидели, что исчезли все проблемы по отоплению. <...> Мы запустили диспетчеризацию по электроэнергии и по горячей/холодной воде <...> Дома, где ОДН раньше был около 40% по электроэнергии, сейчас укладываются в 2-3% — за счет одномоментности снятия показаний. То есть нет разрывов в учете, все это одновременно попадает в биллинг, как общедомовые, так и квартирные показания. <...> За счет того, что мы через одну систему собираем все данные, нам удалось заметно снизить и стоимость этой услуги, где-то от 250

до 350 руб. стоит эта услуга на дом», — Валерий Кандаулов, Заместитель директора по ИТ, ООО «АИС Город».

«Все технологии маркетплейса для населения, все дополнительные сервисы, улучшающие систему — выставление платежей, предоставление дополнительных услуг, — прекрасно могут обойтись без участия государства, это сугубо рыночная история. <...> Управление системой ЖКХ, обязанность обеспечивать коммунальными услугами у нас все-таки возложены на власть <...> И тут без государства не обойтись, оно является заказчиком этой цифровизации. Ведь цифровизация в ЖКХ — это перевод ручных процессов в автоматизированный режим», — Денис Шабарин, Генеральный директор, АО «Единый информационно-расчетный центр Ленинградской области».

Внедрение услуг комплексных платежей

«Мы за комплексные услуги. Мы считаем, что должна быть альтернатива, услуги должны не навязываться, а аккуратно предлагаться клиенту. А он с ними может согласиться или не согласиться — и это делается на основании риска экономического субъекта. Сейчас на своем сайте мы принимаем платежи и за газ, и за воду, чтобы человеку было удобно в одном месте платить. Мы предлагаем людям решать, если говорить о бытовом секторе, задачи смежные с нами — это и установка приборов учета, и электропроводка, и электромонтаж, и прочее», — Алексей Ситдинов, Заместитель генерального директора по развитию, ПАО Группа компаний «ТНС энерго».

«Сегодня реализованы инструменты на платформах Viber, Telegram, где пользователь, не выходя за пределы мессенджера, оплачивает коммунальные услуги <...> Пул коммунальных платежей — это не единственные ежемесячные платежи, которые человек сегодня делает. <...> Я бы говорил о некоем едином окне в цифровом формате, как в обычном интернет-магазине, туда бы попадали, как в корзину, все эти платежи — и человек раз в месяц заходил бы и видел их все, нажимал одну кнопку, и у него все бы автоматически оплачивалось», — Алексей Зайков, Генеральный директор, ООО «ЕРЦ-Финансовая логистика».

«Стараемся сделать процесс удобным для клиента, чтобы он имел возможность оплатить различные услуги в одном месте. Мы стараемся, чтобы этот сервис был универсальным, чтобы обеспечивал любые сценарии приема денежных средств. <...> При этом мы, внедряя современные способы приема денежных средств от населения, еще и уходим от ряда серьезных затрат на содержание касс, на заработную плату кассиров, на инкассацию. Мы внедряем возможности онлайн-технологий <...> все участники процесса мгновенно получают информацию, что

произошла оплата, за какую услугу и за какой ресурс», — Александр Михайлишин, Технический директор, АО «Новосибирскэнергосбыт».

Повышение прозрачности платежей

«С помощью информационных систем <...> с помощью онлайн-технологий не существует, на самом деле, никакой проблемы, чтобы расщепить ту сумму, которую получает управляющая организация на ОДН, на средства, причитающиеся ресурсоснабжающей организации, и именно жилищную услугу, которая должна уйти в управляющую организацию. Это можно сделать посредством специальных расчетных счетов в кредитной организации. <...> Тем самым мы могли бы увеличить прозрачность платежей в системе ЖКХ и гарантировать, что деньги дойдут до ресурсоснабжающей организации», — Александр Михайлишин, Технический директор, АО «Новосибирскэнергосбыт».