

УДК 338.46

**Т.А. Макареня, А.Ю. Казанская, Л.В. Шаронина****ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССОВ РЕГУЛИРОВАНИЯ  
И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ УСЛУГ ЖКХ**

*Рассматриваются вопросы создания единой информационной системы жилищно-коммунального хозяйства в российских регионах для обеспечения эффективного администрирования, управления, контроля и регулирования жилищно-коммунальных услуг со стороны всех заинтересованных субъектов. Особое внимание в работе уделяется целям создания и актуализации предлагаемой информационной системы ЖКХ. Внедрение данного информационного ресурса позволит реализовать широкий спектр услуг для собственников жилья в онлайн-пространстве, что будет способствовать повышению уровня информированности по различным вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг.*

*Жилищно-коммунальные услуги; администрирование; управление; контроль и регулирование услуг ЖКХ; тарифная политика; информационная система ЖКХ; управляющие компании; органы управления субъектов РФ; органы местного самоуправления; собственники жилья; информированность потребителей; автоматизированный мониторинг.*

**T.A. Makarenya, A.Y. Kazanskaya, L.V. Sharonina****INFORMATIONAL SUPPORT OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES  
REGULATION AND ADMINISTRATION PROCESSES**

*The article deals with the creation of a single information system of housing and communal services in Russian regions to ensure effective administration, management, control and regulation of public utilities by all stakeholders. Special attention is paid to the objectives of the creation and updating of the proposed information system utilities. The introduction of this information resource will implement a wide range of services for homeowners in the online space, which will help raise awareness on various issues of housing and communal services.*

*Housing and communal services; administration; management; control and regulation of housing services; tariff policy; the information system of housing and communal services, management companies governments of subjects of the Russian Federation; bodies of local self-government; homeowners; consumer awareness; automated monitoring.*

Обустройство жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) входит в сферу вопросов местного значения и напрямую влияет на качество жизни большинства жителей муниципальных образований. В настоящее время в условиях ежегодного роста тарифов сфера ЖКХ является источником постоянного социального напряжения. Но при этом муниципальные образования не только почти не имеют достаточных финансовых возможностей для решения этих проблем, но и реальных возможностей по надлежащему контролю и регулированию в данной сфере [1, 2, 4, 7].

Тарифную политику в сфере ЖКХ формирует Правительство РФ совместно с федеральными органами исполнительной власти – Федеральной службой по тарифам РФ, Минрегионразвития, Минпромэнерго, Минэкономразвития и др., а также региональными и муниципальными органами исполнительной власти в области тарифного регулирования – Региональными энергетическими комиссиями, региональными и муниципальными комитетами, департаментами, службами по регулированию цен и тарифов.

Необходимость создания социально ориентированных и экономически эффективных институтов в сфере услуг позволит сформировать объективные условия для реального развития системы предоставления услуг. При этом неотъемлемая обязанность, миссия и «доминирующая компетенция государства» требует,

чтобы был реализован целый ряд функций, в том числе и институциональные. Речь идет о роли государства в создании и закреплении социально-экономических институтов [3].

Основная проблема заключается в том, что при проведении социально значимых реформ, в том числе в сфере ЖКХ, федеральные органы исполнительной власти вынуждены пользоваться информацией, содержащейся в разрозненных и разнотипных информационных ресурсах. При этом для указанных информационных ресурсов отсутствуют единые правила формирования сведений и единая инфраструктура сбора данных в электронном виде; аналогичная информация в разных базах данных может иметь существенные различия. Это сказывается на эффективности реализуемых законов, федеральных программ [5, 6].

Также на рынке предоставления коммунальных услуг сложилась ситуация, когда управляющие организации не предоставляют сведения о параметрах, влияющих на расчеты за жилищно-коммунальные услуги, а контролировать достоверность предоставленной информации управляющими организациями органам местного самоуправления и органам госстатотчетности практически невозможно [8].

Для возможности решения перечисленных проблем с 1 июня 2013 года вступает в силу Федеральный закон «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» [9].

Создаваемая информационная система (ГИС ЖКХ) должна стать информационной системой нового поколения, позволяющей обеспечить полноту, достоверность и актуальность информации о состоянии дел в жилищно-коммунальной сфере, необходимой для выполнения возложенных функций и задач на Министерство регионального развития Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления. С одной стороны, ГИС ЖКХ будет предоставлять сервис по сбору, обработке и хранению в базе данных информации о предоставлении коммунальных услуг и работе по управлению многоквартирными домами, капитальном ремонте и мерах социальной поддержки граждан. С другой стороны, реализация ГИС ЖКХ в виде интернет-портала станет централизованным ресурсом актуальной и непротиворечивой информации, с помощью которого собственники жилья, организации, работающие в жилищно-коммунальной сфере, а также органы государственной власти и местного самоуправления смогут получать подробную информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства в регионах и в стране в целом. Для удобства пользователей система будет интегрирована с Электронным правительством [1].

Создание и дальнейшая актуализация ГИС ЖКХ посредством интеграции сведений о субъектах и объектах ЖКХ в едином информационном пространстве осуществляются в целях [9]:

- ◆ повышения эффективности деятельности профильных федеральных органов исполнительной власти;
- ◆ совершенствования процессов взаимодействия и координации Минрегиона России, подведомственных ему организаций, а также органов государственной власти субъектов Российской Федерации;
- ◆ создания условий для стабильного устойчивого развития жилищно-коммунального комплекса на основе полной, достоверной и актуальной информации о состоянии дел и динамики изменения показателей жилищно-коммунального хозяйства;
- ◆ создания и развития механизмов автоматизированного мониторинга и прогнозирования изменений показателей в жилищно-коммунальной сфере;

- ♦ создания основы для повышения эффективности мер социальной поддержки, снижения количества необоснованных выплат за жилищно-коммунальные услуги;
- ♦ повышения эффективности выполнения профильными федеральными органами исполнительной власти, региональными органами исполнительной власти правоустанавливающих, правоприменительных и контрольно-надзорных функций в жилищно-коммунальной сфере;
- ♦ создания условий повышения качества, полноты и эффективности оказания жилищно-коммунальных услуг населению и организациям;
- ♦ организации централизованного сбора и обработки данных в части, касающейся ЖКХ, для предоставления информации в рамках действующих нормативно-правовых актов и официальных запросов;
- ♦ повышения уровня информированности граждан по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг.

В настоящее время пилотные проекты ГИС ЖКХ запущены в пяти субъектах Российской Федерации (Белгородской, Курской, Пензенской и Тульской областях, а также Удмуртской республике), в каждом из которых определен местный оператор системы.

The screenshot displays the 'Наше ЖКХ' website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Калькулятор, СЛУЧАИ ИЗ ЖИЗНИ, ЗАКОНЫ, ЦЕННЫЕ ЗНАНИЯ, ВИДЕО, and ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ. The main heading is 'Калькулятор жилищно-коммунальных платежей'. Below the heading, there are icons for various services: Квартира, Электричество, Вода, Газ, Отопление, Содержание и ремонт, Наем, and Итого. The 'Квартира' icon is highlighted. A section titled 'Условия проживания' contains input fields for: 'Площадь квартиры' (70 м²), 'Сколько человек прописано' (3 человека), and 'Расчетный месяц' (Апрель 2013). A 'Далее' button is present with the text 'Получить данные о тарифах'. To the right, there is a text box explaining the calculator's purpose: 'Для чего предназначен наш калькулятор?' and 'Калькулятор коммунальных платежей предназначен для примерного расчета платы за коммунальные услуги исходя из данных об установленных тарифах на коммунальные услуги и объемах потребления, определяемых посредством приборов учета или нормативов потребления, применяемых для начисления платы за коммунальные услуги. Результаты расчета не являются платежным документом и носят информационный характер.'

Рис. 1. Пример экранной формы специализированного электронного ресурса «Наше ЖКХ»

В Москве в тестовом режиме начал работать специализированный ресурс «Наше ЖКХ» (на рис. 1 представлен пример экранной формы электронного ресурса). Количество уникальных посетителей ресурса по данным AwStats превышает 500 человек в день.

ГИС ЖКХ позволит жильцам самостоятельно рассчитывать стоимость услуг, оплачивать их, даст возможность обратиться с проблемами, направить заявки на выполнение работ, жалобы на нерадивых коммунальщиков. При помощи ГИС можно будет получить информацию о поставщиках коммунальных услуг, показаниях индивидуальных и общедомовых приборов учета и многое другое. Создание ГИС ЖКХ позволит создать единый информационный ресурс жилищно-коммунального хозяйства, для эффективной организации на территории всей Российской Федерации электро-, тепло-, газо- и водоснабжения и водоотведения. ГИС ЖКХ позволит жителям посредством использования вкладки «Личный кабинет» пользоваться следующими услугами:

- ◆ получить в электронной форме информацию о начислениях за предоставленные коммунальные услуги и услуги (работы) по содержанию общего имущества многоквартирного дома и капитальному ремонту;
- ◆ получить сведения о заключенных договорах по предоставлению коммунальных услуг и услуг (работ) по управлению, содержанию общего имущества многоквартирного дома и капитальному ремонту;
- ◆ получить сведения о прекращении, приостановлении и (или) ограничении предоставления коммунальных услуг и услуг (работ) по управлению, содержанию общего имущества многоквартирного дома и капитальному ремонту;
- ◆ рассчитать стоимость услуг ЖКХ;
- ◆ в электронной форме осуществить оплату за коммунальные услуги и услуги (работы) по содержанию общего имущества многоквартирного дома и капитальному ремонту;
- ◆ направить заявления и жалобы по вопросам предоставления коммунальных услуг;
- ◆ получить в электронной форме информацию о жилом и нежилом фондах, поставщиках коммунальных услуг, показаниях индивидуальных и общедомовых приборов учета;
- ◆ узнать о мерах социальной поддержки, предоставляемых гражданам по оплате коммунальных услуг и услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома и капитальному ремонту;
- ◆ произвести автоматический справочный расчет: перерасчета стоимости к оплате за потребленные услуги по введенным гражданином критериям недопоставки или некачественной поставки услуг, перерасчета стоимости к оплате за потребленные услуги в связи с временным отсутствием граждан по месту регистрации, определения размера предоставляемых субсидий и льгот;
- ◆ использовать справочники по видам коммунальных услуг, нормативам потребления коммунальных услуг, тарифам;
- ◆ использовать справочники по параметрам качества предоставления коммунальных услуг и услуг (работ) по содержанию общего имущества многоквартирного дома и капитальному ремонту;
- ◆ получить в электронной форме информацию об услугах (работах) по содержанию общего имущества многоквартирного дома и капитальному ремонту и ресурсов по объектам жилого и нежилого фонда;
- ◆ использовать справочники по видам и техническим характеристикам приборов учета;
- ◆ ознакомиться с реестром аварийного жилищного фонда;
- ◆ получить информацию о параметрах жилого и нежилого фонда;
- ◆ получить информацию о ведении учета капитального ремонта жилого и нежилого фонда.

ГИС ЖКХ значительно разгрузит предприятия отрасли, им не придется, как сегодня направлять многочисленные данные в разные инстанции, все данные будут вводиться один раз, а затем распределяться по нужности в разные базы. Ожидается, что перечень сведений, обязательных к размещению в ГИС, определит Правительство РФ.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Булавинов В.Е. О создании государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства // Практика муниципального управления. – 2013. – № 3. – С. 84-89.
2. Андреева О.А., Земченков Н.Ф., Казанская А.Ю., Компаниец В.С., Макареня Т.А., Налесная Я.А., Синельников Т.Т. Комплексное управление муниципальным образованием. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 220 с.
3. Макареня Т.А., Сташ С. В. Проблемы регулирования и модернизации деятельности предприятий сферы услуг водоснабжения (на примере г. Ростова-на-Дону) // Национальные интересы приоритеты и безопасность. – 2012. – № 35 (176). – С. 25-33.
4. Боровская М.А., Казанская А.Ю., Компаниец В.С. Социально-экономическое состояние «типичных» муниципальных образований: методика комплексной оценки. - Saarbrücken, Germany: LAP Lambert Academic Publishing GmbH & Co. KG, 2011.
5. Казанская А.Ю. Разработка методики комплексной оценки социально-экономического состояния муниципальных образований // Электронный научный журнал «Исследовано в России». – 2006. – № 43. – С. 426-442. <http://zhurnal.ape.relarn.ru/articles/2006/043.pdf>
6. Синельников Т.Т. Развитие механизмов взаимодействия власти и бизнеса: зарубежный опыт и российская практика // Известия ЮФУ. Технические науки. – 2008. – № 1 (78). – С. 151.
7. Шаронина Л.В. Системная модернизация российской экономики в сфере социальной политики в условиях кризиса // Системный анализ в проектировании и управлении: Тр. XIV Междунар. науч. практ. конф. Ч.1. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2010. – С. 110-114.
8. Отчет об исполнении бюджета (на 1 января 2012 г.) [Электронный ресурс]: Официальный сайт Федерального казначейства РФ. – Режим доступа: <http://www.roskazna.ru/reports/cb.html> (дата обращения: 15.06.12 г.).
9. Проект ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» принят ГД в первом чтении 17.04.2013 г. [Электронный ресурс]: Официальный сайт Министерства регионального развития РФ. – Режим доступа: [http://minregion.ru/documents/draft\\_documents/1892.html](http://minregion.ru/documents/draft_documents/1892.html).

Статью рекомендовала к опубликованию д.э.н., профессор О.И. Родина.

**Макареня Татьяна Анатольевна** – Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет»; e-mail: mta-76@inbox.ru; 347928, г. Таганрог, пер. Некрасовский, 44; тел.: 88634371742; кафедра инженерной экономики; д.э.н.; профессор.

**Казанская Алина Юрьевна** – e-mail: k-vetal@mail.ru; кафедра инженерной экономики; к.э.н.; доцент.

**Шаронина Людмила Валерьевна** – e-mail: SharoninaL@mail.ru; кафедра инженерной экономики; к.э.н.; доцент.

**Makarenyu Tatjana Anatol'evna** – Federal State-Owned Autonomous Educational Establishment of Higher Vocational Education “Southern Federal University”; e-mail: mta-76@inbox.ru; 44, Nekrasovskiy, Taganrog, 347928, Russia; phone: +78634371742; the department of engineering economic; dr. of ec. sc.; professor.

**Kazanskaya Alina Yur'evna** – e-mail: k-vetal@mail.ru; the department of engineering economic; cand. of ec. sc.; associate professor.

**Sharonina Ludmila Valerievna** – e-mail: SharoninaL@mail.ru; the department of engineering economic; cand. of ec. sc.; associate professor.