

Применение информационных систем в ЖКХ



Дмитрий Анисимов,
главный специалист
ООО «Диамер»,
автор сайта «Теплопункт»

Компьютеризация позволяет повышать эффективность работы служб ЖКХ, управляющих компаний и улучшать качество обслуживания жильцов.

В настоящее время в стране существует множество управляющих компаний (УК) в сфере жилищно-коммунального хозяйства и еще большее количество товариществ собственников жилья (ТСЖ). УК и ТСЖ должны обеспечивать комфорт (как физический, так и душевный) собственников и арендаторов жилья, то есть регулярно контролировать качество электро-, газо-, водо-, теплоснабжения и состояние жилых домов, придомовых территорий и подъездных путей. Кроме того, они должны быстро и точно реагировать на всевозможные заявки, жалобы, пожелания жильцов. Еще одной их обязанностью, о которой часто забывают, является предоставление жильцам как можно более полной информации о своей деятельности, дабы избежать подозрений в неэффективном или нецелевом использовании денежных средств, поступающих с платежами собственников и арендаторов.

Но УК — не благотворительные организации, их работа — это бизнес. И все, что делается для жильцов, должно делаться так, чтобы УК жила и процветала, а не угасала и разорялась.

Один из известных способов обеспечить эффективность любого бизнеса без ущерба для потребителей (в противном случае он будет недолговечным) — это автоматизировать бизнес. В сфере деятельности УК можно автоматизировать бухгалтерию, паспортный учет, расчетный центр, диспетчерскую службу, работу с приборами учета коммунальных ресурсов и другие операции. В настоящее время на рынке представлено довольно много программных продуктов, каждый из которых «закрывает» ту или иную нишу в деятельности управляющей компании, например, автоматизирует работу расчетного центра. Есть и комплексные продукты — как правило, они строятся по модульному принципу. Это предполагает разовое или постепенное приобретение управляющей компанией необходимого набора программ и установку их на компьютеры сотрудников. Для бухгалтера предназначается одна программа, для паспортиста — другая, для диспетчера — третья. А жильцы не имеют доступа к этим программам, поэтому не могут контролировать деятельность своей УК. Наверное, в современном мире все должно быть иначе — давайте пофантазируем, как именно.

Система для УК и жильцов

Главное: в качестве объекта автоматизации должна выступать не управляющая ком-

пания, а ВСЯ система управления жилищным фондом. УК и ее сотрудники, подрядные организации и их сотрудники, многоквартирные дома и их жители, нежилые помещения и их собственники и арендаторы — все они являются действующими элементами этой системы: со своими целями, задачами, функциями и правами. Каждый должен получать от системы то, что необходимо (и позволено!) именно ему.

Поскольку система должна быть рассчитана на практически неограниченное количество пользователей, нерационально предлагать каждому из них установить на свой компьютер некое специальное программное обеспечение. Ведь большая часть этих пользователей — не сотрудники УК, а жильцы. К каждому из них невозможно прикрепить системного администратора или консультанта, который мог бы по первому зову придти к ним домой и решать проблемы с их компьютерами.

Очевидно, что программное обеспечение (ПО) должно функционировать на некоем сервере. Физически он может располагаться в офисе УК, а может — у какого-либо интернет-провайдера, причем даже необязательно местного. Все пользователи системы должны работать с ней через сеть Интернет, используя для этого всего лишь любой доступный браузер: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Chrome и др. Набрав в адресной строке браузера «координаты» сервера, пользователь должен ввести далее свои личные имя и пароль и получить доступ к тем функциям системы, которые определены администратором именно для него. При этом доступ может осуществляться из любой точки мира. Владелец квартиры может проверить состояние своего лицевого счета, находясь в отпуске в Сочи; руководитель УК может проконтролировать работу своих сотрудников, будучи в командировке в Страсбурге. Диспетчеру УК необязательно приходиться на работу в офис и сидеть там всю ночь в одиночестве — он может работать, не выходя из собственной квартиры.

При таком подходе система может разрабатываться и развиваться постепенно. После любой доработки на сервер загружается новая версия ПО. Пользователи при очередном входе в систему видят новые пункты меню, означающие новые возможности. В собственных компьютерах при этом ничего менять им не нужно.

Возможности для пользователей

Программное обеспечение должно предоставлять своим пользователям следующие возможности:

- управляющей компании — вести реестры жилых домов и прочих объектов, жильцов, собственных сотрудников, приборов учета коммунальных ресурсов. Реестры — это своего рода справочники, в которых в систематизированном виде хранятся данные о домах, жильцах и т.п. В этом плане система заменяет бумажные картотеки и документохранилища. О преимуществах электронных систем хранения информации перед бумажными говорить здесь не будем, ибо они очевидны;
- жильцам — формировать и отправлять диспетчеру УК заявки на ремонт и обслуживание оборудования своих квартир, подъездов, придомовых территорий, а далее — контролировать ход выполнения этих заявок;
- управляющей компании — получать заявки от жильцов, назначать исполнителей, информировать жильцов о времени и возможной стоимости исполнения заявок, а по исполнению — получать от жильцов отзыв (словесный или в виде оценки). Руководство УК может использовать эти отзывы для премирования-депремирования сотрудников, то есть в конечном итоге — для улучшения качества обслуживания жильцов;
- жильцам — отправлять в УК показания индивидуальных (квартирных) приборов учета: электро- и водосчетчиков, счетчиков тепла и газа (если имеются), а также получать информацию о показаниях общедомовых приборов учета, то есть контролировать начисления за «общедомовое потребление» в своих квитанциях;
- управляющей компании — получать показания индивидуальных приборов учета без обхода квартир, быстро и в срок.

Кроме того, должна быть обеспечена возможность рассылать жильцам платежные квитанции, а также всевозможные объявления, уведомления, извещения, например, о ремонте общедомовых систем, необходимости быть дома во время выполнения каких-либо работ, неуплате и т.п.

Бесконечное совершенствование

Не стоит думать, что описываемая нами система работает только тогда, когда 100 % квартир в «подведомственных» УК домах подключены к сети Интернет. Это не так. Конечно, если у жильца нет доступа к сети, он не может отправить заявку через компьютер. Но он может позвонить диспетчеру по телефону: диспетчер сам внесет его заявку в систему, а далее будет работать с ней, как и с любой другой: назначит исполнителя, распечатает заказ-наряд, по завершении работ поставит (со слов жильца или по отметке в заказ-наряде) оценку исполнителю. А руководитель УК будет удаленно контролировать эти заявки так же, как и те, что были переданы жильцами через Интернет.

Таким образом, для УК функции системы сохранятся — лишь диспетчер будет немного более загружен. А у жильцов появляется стимул обратиться к современным технологиям: если ему надоест звонить по телефону, то он может приобрести себе компьютер и установить связь со «всемирной паутиной».

Кроме того, можно создать Call-центр для приема и обработки SMS-сообщений: звонки и сообщения жильцов «включаются» в систему без участия диспетчера. Можно также подключить к серверу веб-камеры, чтобы жильцы могли в любое время посмотреть, как играют их дети в песочнице возле дома или как чувствует себя их автомобиль на придомовой или подземной парковке. По желанию жильцов можно подключать и веб-камеры в квартирах: так жильцы могут контролировать сохранность своего жилья, сидя с ноутбуком на коленях в шезлонге на египетском пляже. Датчики пожарной и охранной сигнализации, затопления, положения лифтов — все это может выводиться на сервер и контролироваться диспетчерами и (если разрешено) — самими жильцами. Также в систему может быть добавлено управление автоматикой в системах водо-, тепло-, электро-, газоснабжения и вентиляции.

Множество таких систем в отдельных УК могут быть объединены в одну районную или общегородскую систему управления жилищно-коммунальным хозяйством, системе автоматизации паспортного учета, системе сбора-обработки данных приборов учета воды, тепла, газа, электроэнергии.

Мы считаем, что будущее — именно за этими системами. И свой вариант такого программного обеспечения мы уже разрабатываем. □

■ Функции системы можно наращивать до бесконечности. Это могут быть:

- автоматическое считывание и занесение в базы данных показаний общедомовых и квартирных (если это обеспечено технически) приборов учета;
- автоматический расчет и формирование платежных квитанций с последующей рассылкой средствами системы либо (для тех жильцов, у которых нет доступа в интернет) с распечаткой для дальнейшей рассылки по почте или с курьером;
- автоматическое формирование и рассылка уведомлений о неуплате, недоплате, переплате и пр.