

# ИЗ КАССЫ — В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

**СОВРЕМЕННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ РАСЧЕТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ ЗА УСЛУГИ ЖКХ УЖЕ В ТОЙ ИЛИ ИНОЙ СТЕПЕНИ ПОЛЬЗУЕТСЯ БОЛЬШИНСТВО ЖИТЕЛЕЙ ЮГА РОССИИ, УТВЕРЖДАЮТ ОПЕРАТОРЫ РЫНКА. БЫСТРОЕ РАЗВИТИЕ ОНЛАЙН-СЕРВИСОВ И ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ КОНКУРЕНЦИИ МЕЖДУ ПОСТАВЩИКАМИ РЕШЕНИЙ ПОЗВОЛЯЮТ ПРИБЛИЗИТЬ СОБИРАЕМОСТЬ КОММУНАЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ С ГРАЖДАН К СТОПРОЦЕНТНОМУ УРОВНЮ. КРОМЕ ТОГО, СНИЖАЕТСЯ УРОВЕНЬ КОНФЛИКТНОСТИ В ЭТОЙ СФЕРЕ.** МИХАИЛ КУВЫРКО

## НИ В ОДНО ОКНО

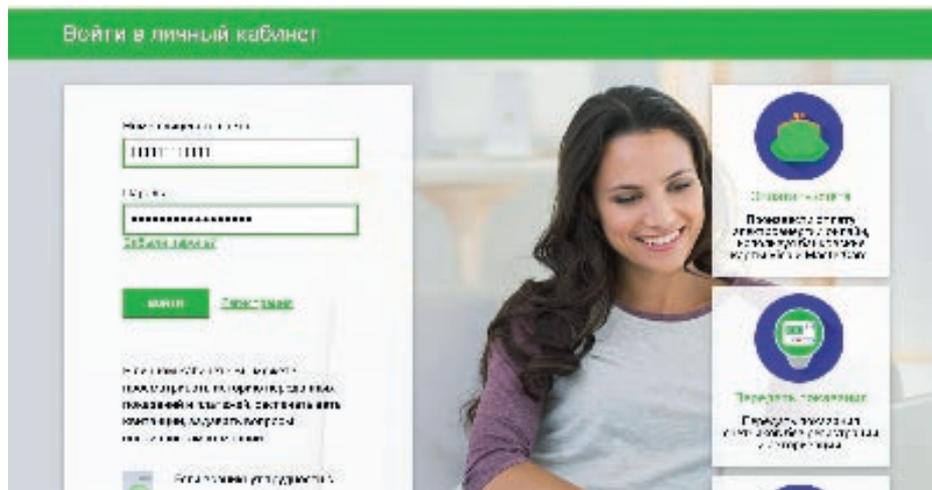
Для большинства жителей юга России знакомство с «цифровой экономикой» состоялось именно благодаря интеллектуальным системам оплаты коммунальных услуг. Благодаря повсеместному проникновению мобильного интернета оплачивать коммунальные квитанции стало гораздо проще. Для ресурсоснабжающих организаций возможность дистанционной оплаты теперь входит в обязательный набор услуг.

На сегодняшний день все ресурсоснабжающие организации Ростова-на-Дону предоставляют клиентам возможность оплатить услуги на сайте компании при помощи различных онлайн-сервисов, утверждает Сергей Рябых, директор департамента информационных технологий АО «Ростовводоканал». В его компании для этих целей используется технология интернет-эквайринга, позволяющая принимать к онлайн-оплате банковские карты. Сервис был запущен на официальном сайте предприятия в январе 2017 года. За прошедшее время число операций по оплате услуг холодного водоснабжения и водоотведения посредством онлайн-сервисов увеличилось в шесть раз.

«Люди все чаще предпочитают оплачивать коммунальные услуги дистанционно, экономя время. Большое количество оплат осуществляется при помощи сервиса „Автоплатеж“: абоненту нужно лишь ежемесячно передавать показания приборов учета. В обозначенный клиентом день с банковской карты производится списание суммы текущей задолженности», — рассказывает Сергей Рябых.

По его словам, наиболее эффективный способ дальнейшей оптимизации процесса — установка телеметрических приборов учета. Их данные автоматически передаются в ресурсоснабжающие организации, производящие начисления, после чего абонент может произвести оплату при помощи сервиса «Автоплатеж».

Как отмечают в ростовском АО «Донэнерго», в условиях интенсивного развития новейших информационных технологий большинство абонентов-физлиц выбирает для оплаты коммунальных услуг электронные сервисы: онлайн-банк, специализированные платежные терминалы и т. д. Возможность оплатить услуги ЖКХ без очереди через компьютер или смартфон положительно влияет на платежную дисциплину. В связи с этим «Донэнерго» активно сотрудничает с различными платежными агентами, постоянно внедряющими новые информационные технологии. Правда, добавляют в компании, по-прежнему сохраняется категория абонентов, которые предпочитают оплачивать услуги ЖКХ через кассы, операционные окна банков или в отделениях «Почты России». Прежде всего это люди старшего поколения.



БОЛЬШИНСТВО АБОНЕНТОВ-ФИЗИЦ ВЫБИРАЕТ ДЛЯ ОПЛАТЫ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ЭЛЕКТРОННЫЕ СЕРВИСЫ

Если крупные компании из сферы ЖКХ самостоятельно предлагают клиентам широкий спектр различных систем обслуживания, то для небольших организаций, которые не могут инвестировать в онлайн-технологии сопоставимые суммы, выходом является обращение к услугам расчетных центров. Последние предлагают сервисы для большого числа участников рынка, что позволяет существенно снизить их стоимость за счет комплексного подхода и эффекта масштаба.

Среди таких организаций на Юге — АО «Информационно-вычислительный центр жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса Волгограда» и АО «Ставропольский городской расчетный центр», работающий в направлении автоматизации расчетов за жилищно-коммунальные услуги с 1993 года. Последний, как отмечает руководитель Ассоциации региональных расчетных центров Ольга Селляхова, — один из лидеров во внедрении новых технологий в ЖКХ на юге России. На сайте ставропольского центра работает сервис онлайн-оплаты услуг ЖКХ, проведена интеграция с банковскими платежными сервисами для удобного и комфортного выполнения гражданами всех видов платежей за услуги ЖКХ. Через сеть офисов центра и терминалов самообслуживания можно оплачивать не только коммунальные, но и ряд других услуг. Также на сайте центра работает личный кабинет для населения, в котором реализованы все необходимые сервисы: по созданию электронных платежных документов, просмотру истории лицевого счета, передаче показаний приборов учета, обращению в интернет-приемную и т. д.

## ВЫГОДНО ОБЕИМ СТОРОНАМ

Важнейшая тенденция сегодня — параллельное развитие онлайн-сервисов по оплате услуг ЖКХ и интеллектуальных систем учета коммунальных ресурсов. «Интеллектуальный учет кроме удобства

дает снижение потерь энергоресурсов, а также повышение платежей, создавая больше возможностей для того, чтобы сделать работу расчетно-кассовых центров (РКЦ) качественной и организованной», — заявил в ходе прошедшей в начале октября в Москве Российской энергетической недели заместитель директора департамента развития электроэнергетики Минэнерго РФ Андрей Максимов.

При этом, как отметил на форуме генеральный директор АО «Единый информационно-расчетный центр Ленинградской области» Денис Шабарин, все технологические сервисы, улучшающие систему (выставление счетов, предоставление дополнительных услуг), прекрасно могут обойтись без участия государства, это сугубо рыночная история. Здесь появляется большое поле для конкуренции, тем более что платежные сервисы все больше интегрируются в платформы соцсетей и мессенджеров (Viber, Telegram и др.).

В Ассоциации региональных расчетных центров, цель которой — ускорить появление и распространение в России наиболее эффективных практик цифрового ЖКХ, констатируют, что развитие сервисов по приему платежей на сегодняшний день одно из наиболее технологичных продвинутых в отечественном ЖКХ. Сервисы по дистанционной оплате жилищно-коммунальных услуг доступны практически любому жителю страны, а соответствующие технологии внедряют и сами поставщики услуг, и банки, и независимые участники — разработчики платежных систем.

«Размещение всей информации о расчете размера платы в личном кабинете, возможность потребителя в любой момент проверить такой расчет и данные, на основании которых он был произведен, делает расчеты прозрачными и повышает доверие к ним», — говорит руководитель ассоциации Ольга Селляхова. — Возможность спокойно урегулировать спорные вопросы через

интернет-приемную снимает общее социальное напряжение. Платежные документы в электронном виде поступают к потребителям максимально оперативно, что позволяет сократить сроки платежей. Все эти факторы существенно снижают риски так называемой протестной неоплаты».

В качестве одного из примеров того, как внедрение интеллектуальных систем учета позволяет снизить уровень конфликтности, эксперты приводят определение объемов коммунальных ресурсов, потребляемых в рамках общедомовых нужд (ОДН). Одновременное фиксирование показаний всех приборов учета в многоквартирном доме и их автоматическая передача соответствующему поставщику дают возможность полностью снять проблемы в этой области, поскольку высокие и нестабильные величины ОДН являются следствием отсутствия надлежащего учета, отмечает Ольга Селляхова. По ее словам, если потребители будут освобождены от необходимости ежемесячно самостоятельно снимать и передавать поставщику показания приборов учета, то количество ошибок и разногласий существенно снизится. Это тоже будет способствовать улучшению платежной дисциплины, поскольку прозрачность расчетов приведет к сокращению отложенных платежей, возникающих из-за разногласий и недоверия граждан к начислениям.

Эффект от внедрения новых платежных технологий в виде повышения собираемости коммунальных платежей уже заметен во многих регионах.

«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», — рассказал на площадке Российской энергетической недели Валерий Кандаулов, заместитель директора по ИТ компании «АИС Город» из Ульяновской области. — После внедрения этой системы, а сейчас к ней подключено примерно 800 домов, мы увидели, что исчезли все проблемы по отоплению. Дома, где доля общедомовых нужд раньше была около 40% по электроэнергии, сейчас укладываются в 2–3%. За счет одновременности снятия показаний больше нет разрывов в учете, все одновременно попадает в биллинг — как общедомовые, так и квартирные показания».

В Ставрополе новые технологические решения уже позволили добиться значительного повышения уровня сбора оплаты за жилищно-коммунальные услуги и удерживать его не ниже 98% на протяжении последних лет, отмечает Ольга Селляхова. Поэтому, по ее словам, новые технологии в ЖКХ — это не дань моде, а возможность предоставить потребителям удобное обслуживание, а поставщикам — получить повышение платежной дисциплины. ■