

Автоматизированная система “Коммунальные платежи” г. Кременчуг Некоторые аспекты внедрения.

1. Состояние вопроса.

На сегодняшний день коммунальные платежи являются самыми массовыми платежами на всей территории пост советского пространства, причем технология начисления, приема и обработки платежей существенно не поменялась. В большинстве населенных пунктов начислениями коммунальных платежей занимаются сами производители коммунальных услуг, а прием платежей осуществляют банковские учреждения. В виду явных злоупотреблений со стороны ЖЭКов (при перечислении денежных средств) многие коммунальные службы, такие как горгаз, теплоэнерго, водоканал и др., отказались от услуг ЖЭКов по начислению и сбору средств за оказанные услуги тепло, горячую воду, холодную воду, газ, электроэнергию и бросились сами проводить начисления и собирать средства непосредственно с населения.

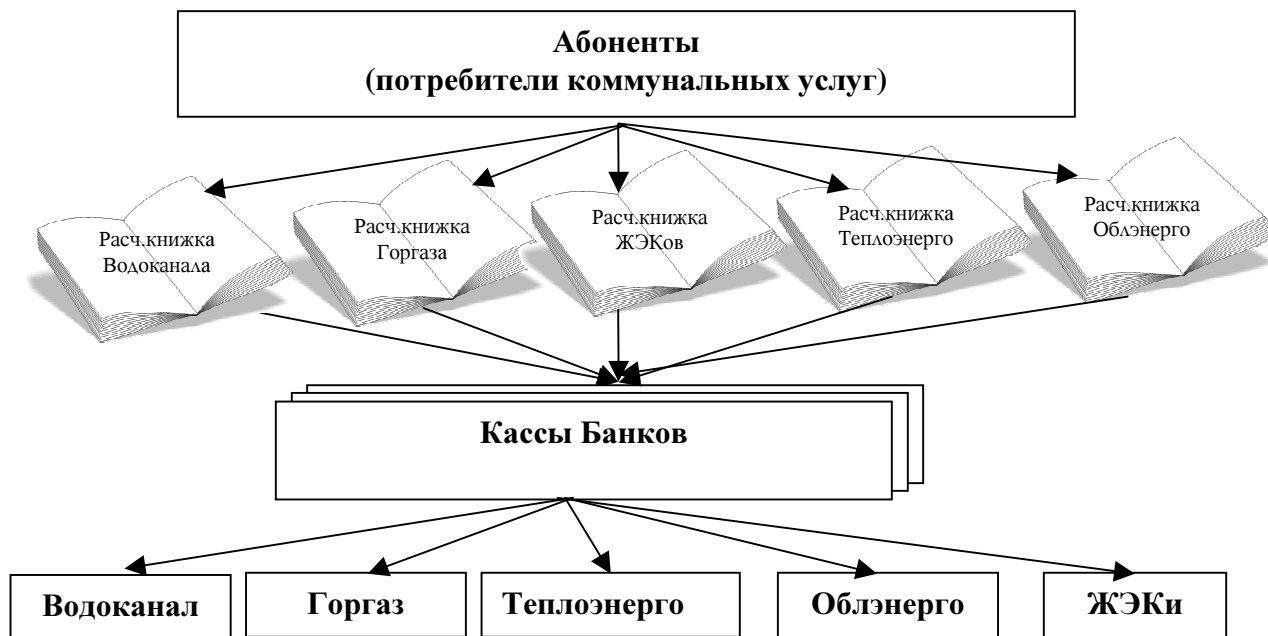
На многих коммунальных предприятиях были созданы свои абонотделы, заключены договора с банковскими учреждениями, распространены свои расчетные книжки среди населения. Таким образом предприятия коммунального хозяйства решили проблемы поступления средств непосредственно на свои расчетные счета, но, к сожалению, появились новые проблемы. В виду того, что начисления производятся в основном по норме, а норма насчитывается на душу населения, каждому из коммунальных предприятий пришлось вести учет по каждому абоненту с учетом прописки-выписки граждан. К этой проблеме добавились еще две – льготы и субсидии. Так как источником всех изменений у абонента, существенно влияющих на начисления, является паспортный стол, расположенный в ЖЭКах, то у коммунальных служб начали накапливаться ошибки в начислениях. Такие ошибки, как правило, не выявляются быстро и на исправления требуют много усилий. В тоже время, банки не только по прежнему задерживают перечисления собранных средств, а и пытаются повысить процент комиссионного вознаграждения, объясняя это тем, что возросли объемы платежей. А абоненту приходится появляться хотя бы раз в год в каждой коммунальной службе для перерасчета и уточнения долгов со всеми платежными квитанциями. Для анализа ситуации все многообразие при приеме коммунальных платежей сегодня можно свести к трем основным методам:

1.1. Каждый сам за себя.

Все коммунальные хозяйства проводят начисления сами, силами своих абонентских отделов. Коммунальные платежи принимают также на свои расчетные счета, заключив договора с банковскими учреждениями или открыв свои собственные кассы. Способы приема денег от населения различаются: некоторые печатают счета и разносят их абонентам, некоторые просто напечатали и раздали абонентам расчетные книжки, а некоторые договорились с банками и передают им данные о долгах абонента в “машинной форме”. А банки с помощью своего программного обеспечения проводят прием коммунальных платежей по каждой коммунальной службе отдельно и перечисляют средства непосредственно на коммунальную службу.

Основные достоинства этого метода:

1. Посредники между коммунальными хозяйствами и населением сведены к минимуму (только банк или прием ведется через собственные кассы).
2. За начисления по коммунальным платежам отвечает непосредственно производитель коммунальных услуг.
3. Возможность передавать все в “машинной форме” упрощает обработку платежей в случае с передачей информации о долгах непосредственно банкам.



Основные недостатки:

1. Неудобство населению (много книжек или счетов)
2. Большое количество ошибок, так как ведут базу данных по абонентам на каждом предприятии.
3. Отсутствует контроль за приемом денежных средств и перечислениями банка.
4. Неоправданно высокие затраты (базу данных необходимо вести на каждом предприятии).
5. Много проблем при предоставлении льгот и субсидий. Для того чтобы назначить субсидию, все коммунальные предприятия должны дать свои данные по начислениям.
6. В каждой коммунальной службе необходимо вводить информацию об оплате.

1.2. Расчетные центры при банках.

Один из крупных банков выступает лидером при приеме коммунальных платежей. Он разрабатывает правила и принуждает остальные банки играть по ним. Расчет начислений может производиться как в расчетном центре банка, так и в абонотделе каждого коммунального хозяйства, но все данные о начислениях поступают в расчетный центр в "цифровом" виде. Банк может использовать как специальное программное обеспечение, так и единые расчетные книжки (для всех услуг). Вся оплата за коммунальные платежи собирается на транзитном счете в банке-лидере. Спустя технологическое время банк перечисляет соответствующую часть средств на счета коммунальных служб.

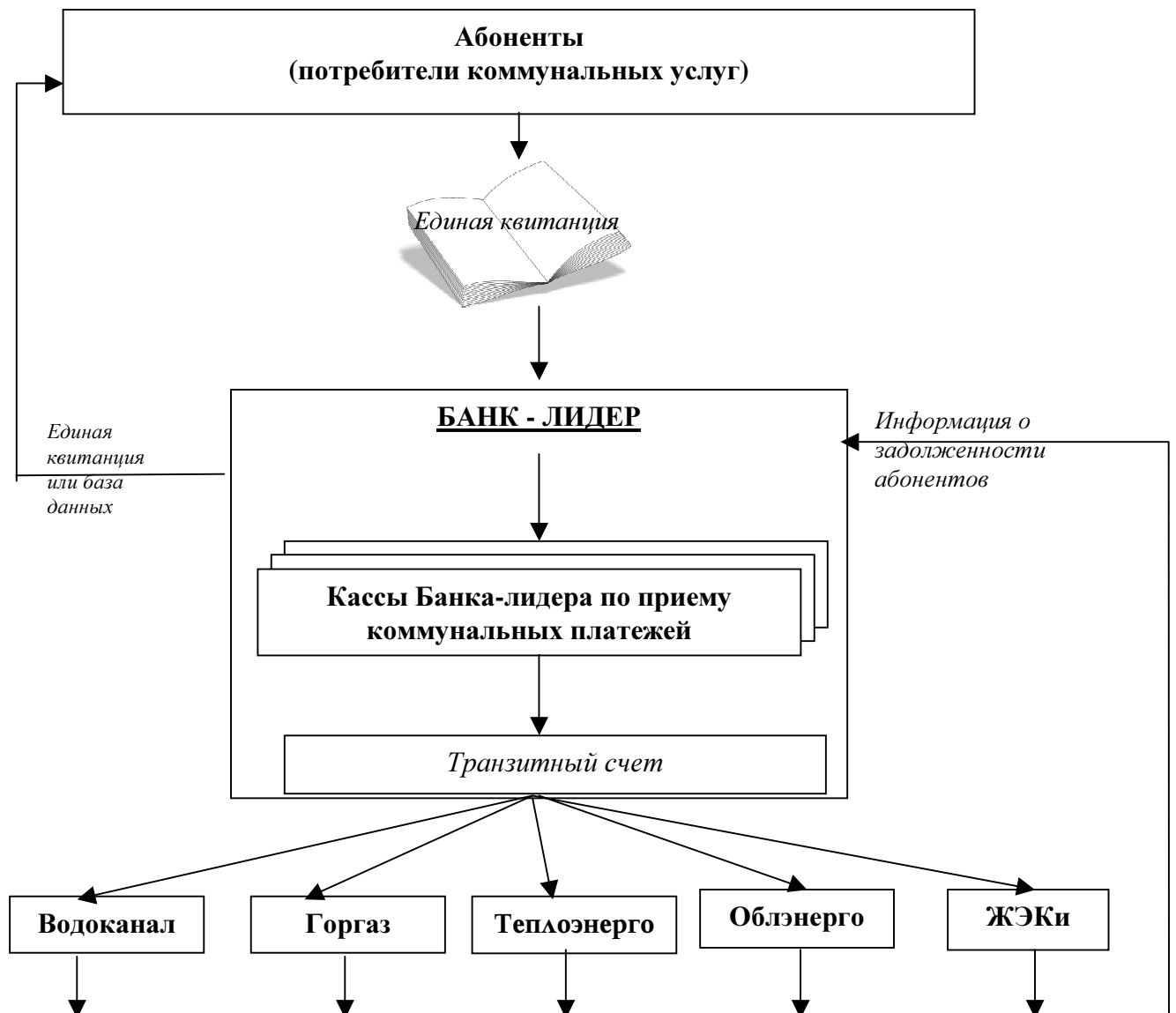
Основные достоинства:

1. Удобно населению (одна расчетная книжка или счет).
2. Возможность "машинной" обработки платежа.
3. Предпосылки создания единой базы абонентов.
4. Возможность передачи централизованных данных в отделы субсидий.

Основные недостатки:

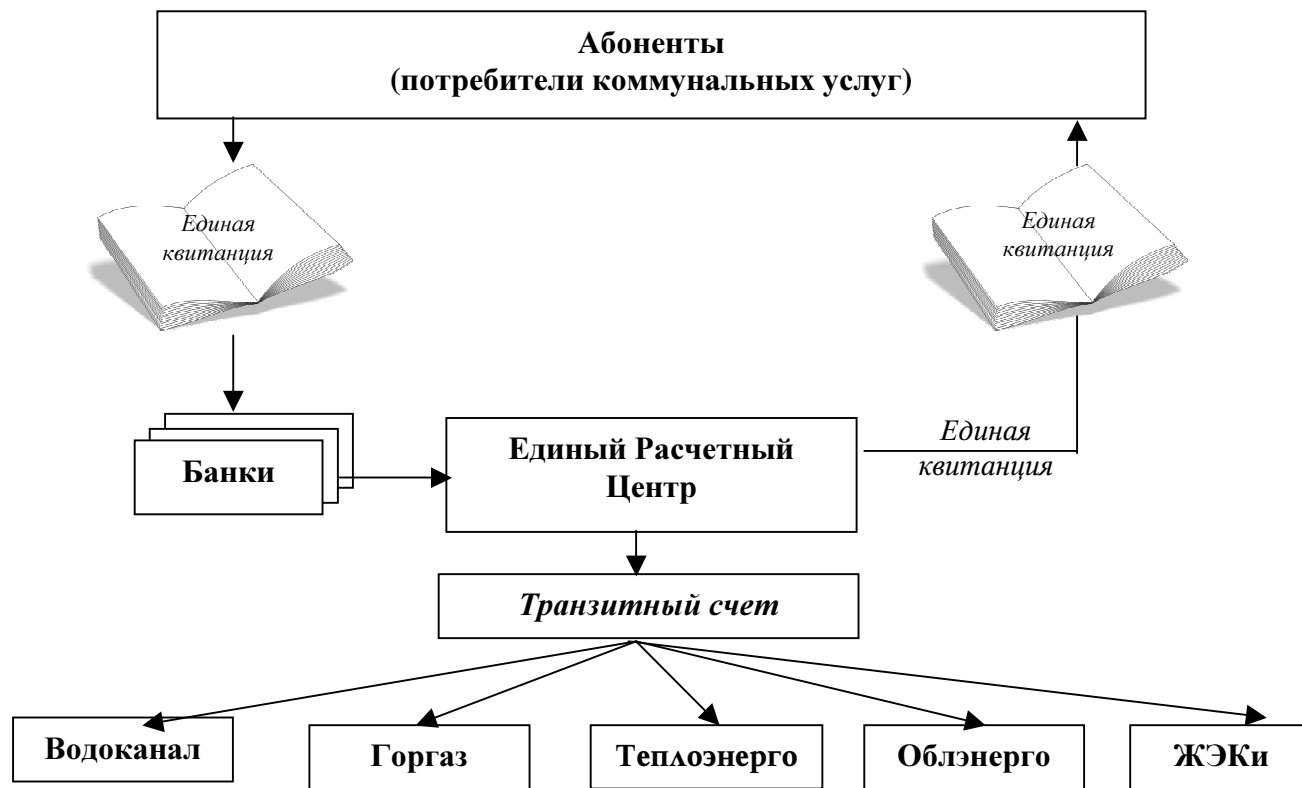
1. Сбор и распределение средств с транзитного счета значительно удлиняет получение средств коммунальными предприятиями.
2. Явное лидерство одного из банков создает проблемы другим банкам - конкурентам (банк-лидер может и не передавать сведения по долгам населения другим банкам, существенно снизить комиссионное вознаграждение другим банкам или вообще не заключать с ними договора и т.д.)
3. Банк-лидер заинтересован как можно дольше хранить средства населения на своем транзитном счете (в качестве бесплатного кредитного ресурса).
4. Так как расчетный центр находится в банке, а банк заинтересован только непосредственно в банковских операциях, то ожидать от расчетного центра плодотворной работы с коммунальными предприятиями и с отделами льгот и субсидий не приходится. Речь прежде всего идет о программах

просмотра и контроля начисления, работы с должниками, консультациями населения, выдачи справок и т.д.



1.3. Независимый расчетный центр.

Как правило в этом случае все начисления производит единый расчетный центр, ведя при этом городскую базу данных по всем абонентам коммунальных платежей в разрезе всех услуг. Раз в месяц расчетный центр печатает извещения и квитанции по каждому абоненту. Расчетный центр заключает договора с банковскими учреждениями на прием платежей и сам разносит платежи по каждому абоненту, другими словами, ведет весь учет по абонентам. Денежные средства расчетный центр, как правило, собирает на единый транзитный счет, и через определенное время проводит перечисления коммунальным службам.



Основные достоинства:

1. Удобно населению (единый счет на все услуги).
2. Минимальное количество ошибок.
3. Минимальные потери коммунальных служб на производство начисления и прием платежей.
4. Создание здоровой конкуренции между банками.
5. Возможность построения на основе единой городской базы абонентов различных справочных служб.

Недостатки:

1. Использование транзитного счета замедляет получение средств коммунальными предприятиями.
2. Напечатанные единые извещения и квитанции лишают возможности населения платить частично, или не оплачивать некоторые услуги.

2. Принципы построения Автоматизированной Системы “Коммунальные платежи”.

При внимательном анализе основных существующих систем приема коммунальных платежей возникает желание построить систему, в которой присутствовали бы все достоинства применяемых систем и отсутствовали бы их недостатки. Благодаря развитию коммуникаций и вычислительной техники построение такой системы стало возможным. При построении системы были использованы *следующие принципы:*

1. Система должна иметь независимый расчетный центр. Но его функции могут варьироваться в широких пределах.

Минимальная - это сведение всех начислений, выдаваемых коммунальными службами, в единую городскую базу и выдача обязательных для исполнения всеми службами рекомендаций на исправление ошибок.

Максимальная - это самостоятельное ведение начислений по всем видам платежей с предоставлением возможности всем коммунальным службам производить контроль и любые исправления. Создание единого абонентского отдела и выдачи всех справок населению.

2. В системе вводится понятие «электронный счет». Это полная, необходимая информация о начислениях и оплате коммунальных платежей по каждому абоненту в «реальном времени».
3. Расчетный центр является центром системы. Он разрабатывает правила для всех участников системы, учитывая интересы всех сторон, заключает договора со всеми участниками системы.
4. Все участники системы подключаются к единой городской базе абонентов (каждый со своими полномочиями, определенными в правилах) в «реальном времени».
5. Коммуникационно-серверный центр является связывающим звеном всей системы. Он определяет стандарты приема-передачи информации и передает для участников системы уникальное программное обеспечение, обеспечивающее защиту информации.
6. Для обеспечения независимого контроля за банковскими учреждениями на рабочих местах кассиров применяется специальное программное обеспечение (независимого разработчика). Это программное обеспечение может осуществлять полный контроль в «реальном времени» приема коммунальных платежей каждой коммунальной службой.
7. Перечисление средств банковскими учреждениями должно осуществляться непосредственно на расчетные счета соответствующих коммунальных служб.
8. Строгая персональная ответственность за любые внесенные данные в систему.
9. Возможность формировать и хранить «электронный счет» по каждой коммунальной услуге за все периоды начисления.
10. Предоставлять в «реальном времени» «электронные счета» с отображением прошедшей оплаты и корректировок по любому абоненту, сгруппированные по периоду начисления, во все возможные места оплаты и просмотра.
11. Создавать здоровую конкуренцию между учреждениями и способствовать повышению культуры обслуживания населения.

3. Экономические вопросы внедрения Автоматизированной Системы.

Автоматизированная Система «Коммунальные платежи» существует за счет комиссионного вознаграждения, которое выплачивает каждая коммунальная служба, принимающая участие в работе системы. Это вознаграждение может составлять от 0,5% до 1% принятых и обработанных платежей в системе. Не следует путать принятые платежи с начислениями, так как последнее обычно больше. Это обусловлено присутствием льгот и субсидий, что соответственно снижает сумму к оплате. А так же, в виду несовершенствования законодательства, коммунальным предприятиям бывает очень тяжело добиться 100 % оплаты населением коммунальных услуг.

3.1. Разовые затраты на внедрение системы.

Основным камнем преткновения при создании автоматизированной системы является построение коммуникационно-серверного центра. Стоимость его построения зависит от многих факторов, действующих в регионах, и ориентировочно представлена на рис.1

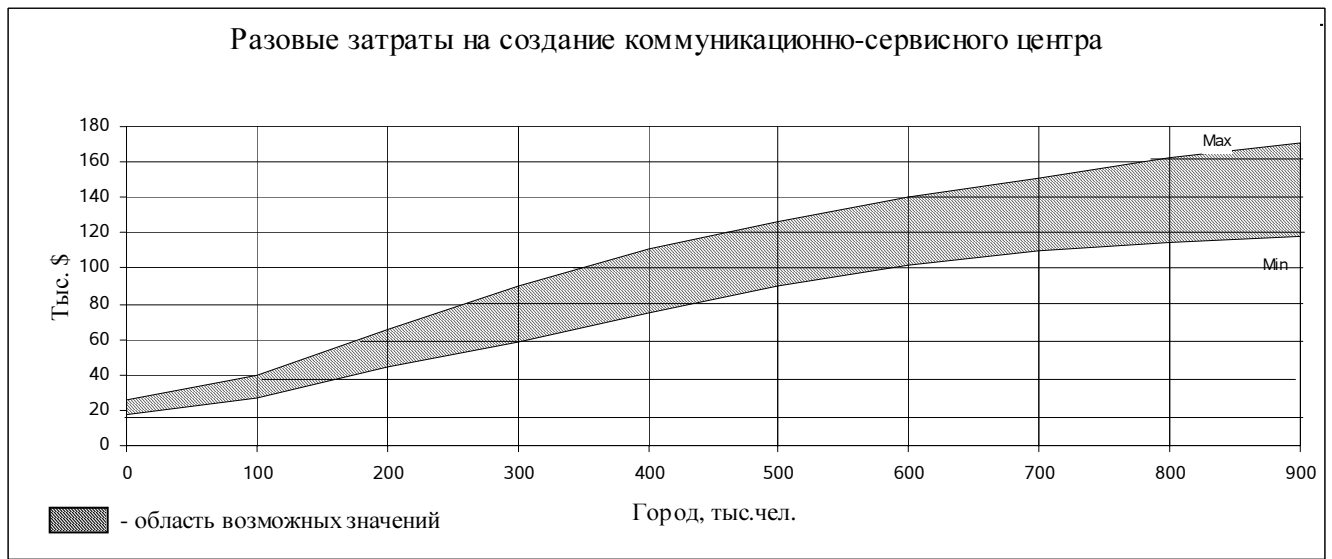


Рис.1

Основными причинами, влияющими на разовые затраты создания коммуникационно-серверного центра, являются вопросы развития телекоммуникаций в городе, развития банковской системы и организационно-правовые основы внедрения системы. А также квалификация персонала, осуществляющего внедрение системы. Данные графики построены с учетом внедрения программного обеспечения КП НПФ “ВАС” при непосредственном участии персонала КП НПФ “ВАС”. Создание Единого расчетного центра обходится значительно дешевле (см.рис.2)

В сумму разовых затрат не включены суммы на приобретение помещения - предполагается аренда. В качестве технических средств предполагаются использование вычислительных машин среднего по сегодняшним меркам быстродействия, которого вполне достаточно для решения поставленных задач. Вместе с тем в стоимость заложено исключительно лицензионное программное обеспечение.

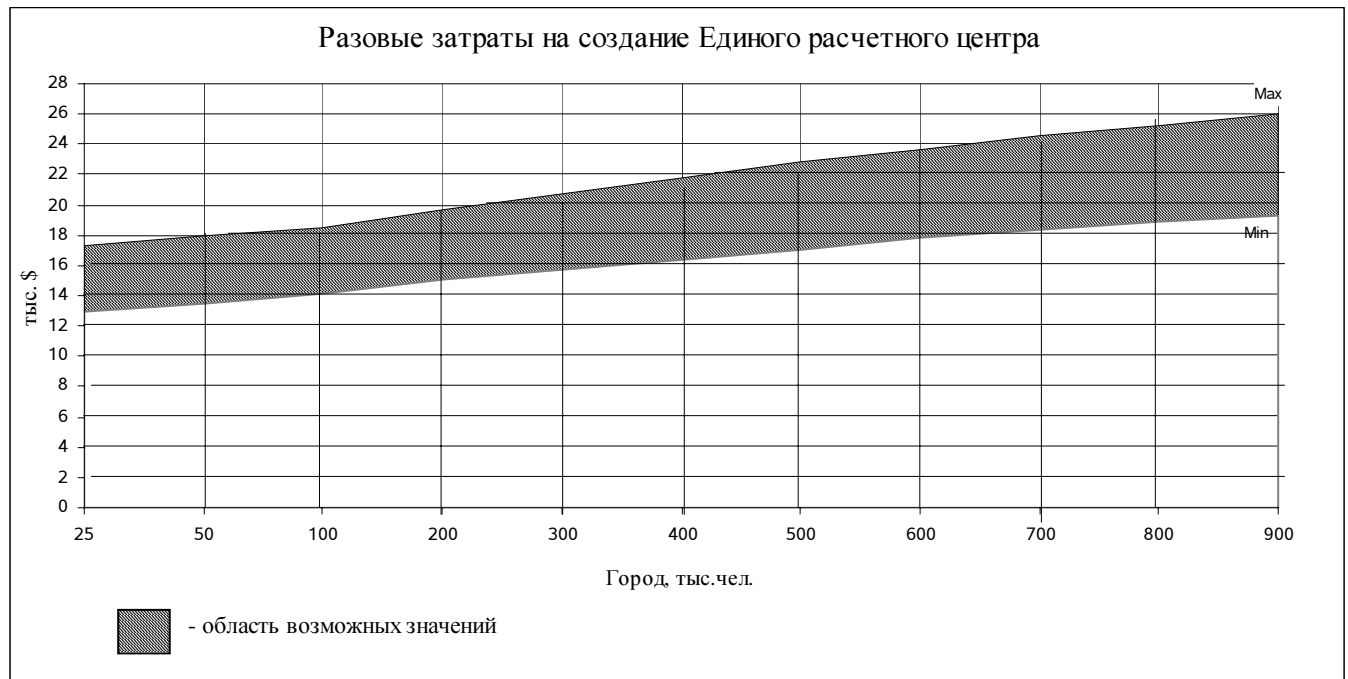


рис.2

3.2. Ежемесячные затраты.

Необходимо отметить, что мало создать систему – надо запустить ее в эксплуатацию. В зависимости от уровня вложенных средств и особенностей расчета ежемесячные затраты для Единого расчетного центра будут приблизительно равными представленным на рис. 3.

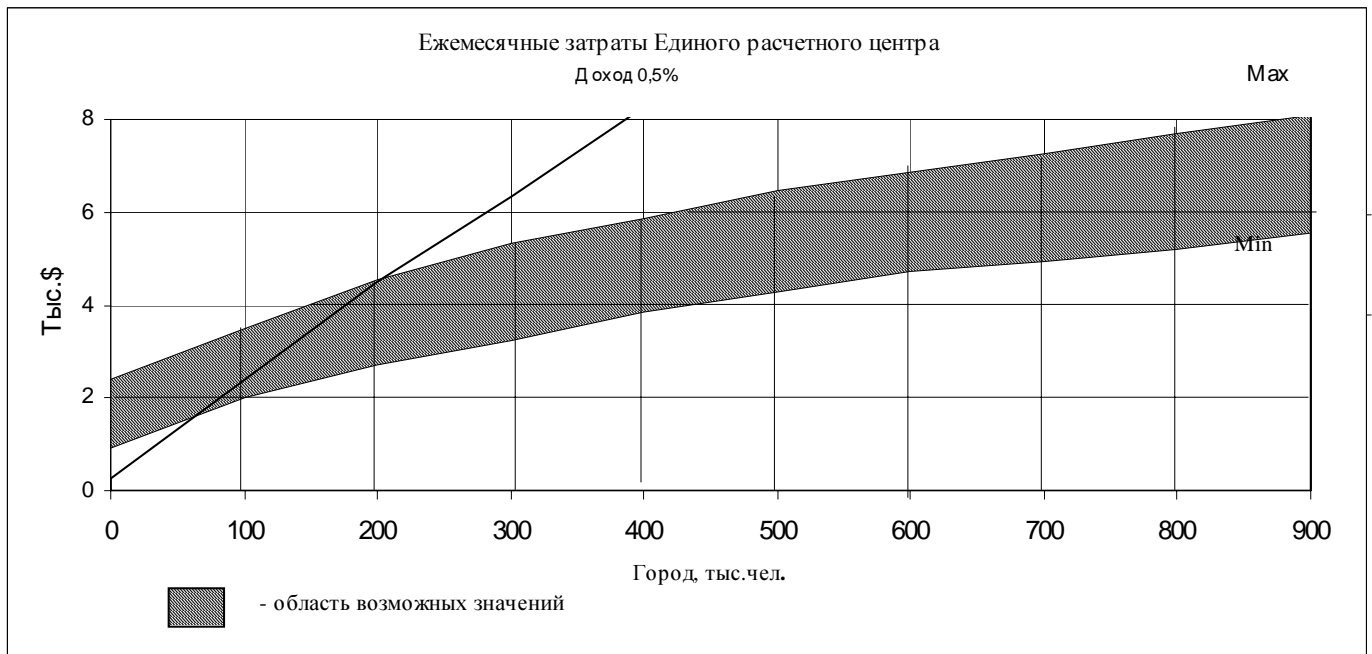


рис. 3

Для сравнения на рисунке выделены доходы расчетного центра в случае, если договора заключены на 0,5% принятых обработанных платежей населения. Необходимо отметить, что в населенных пунктах менее 100 тысяч жителей процент комиссионного вознаграждения, оплачиваемого коммунальными службами расчетному центру, для безубыточной работы, должен быть выше 0,5%, а в населенных пунктах с численностью более 230 тыс.жителей, он может быть меньше. Это связано, в первую очередь, с технологией работы расчетного центра и его минимальной численностью, которая не может быть меньше 4 человек. Для того, чтобы обеспечивать рентабельность в небольших городах (с численностью менее 100 тыс.жителей) необходимо объединить Единый расчетный центр с коммуникационным центром. Это объединение уменьшает ежемесячные затраты центров от 1,8 до 1,5 раз. Ежемесячные затраты коммуникационно-серверного центра приведены на графике (рис.4). Здесь так же для сравнения показаны доходы центра при уровне комиссионных в 0,5% принятых и обработанных платежей.

Надо отметить, что в состав ежемесячных затрат коммуникационно-серверного центра включены затраты на аренду линий связи, которые в некоторых случаях могут быть переданы участникам системы.

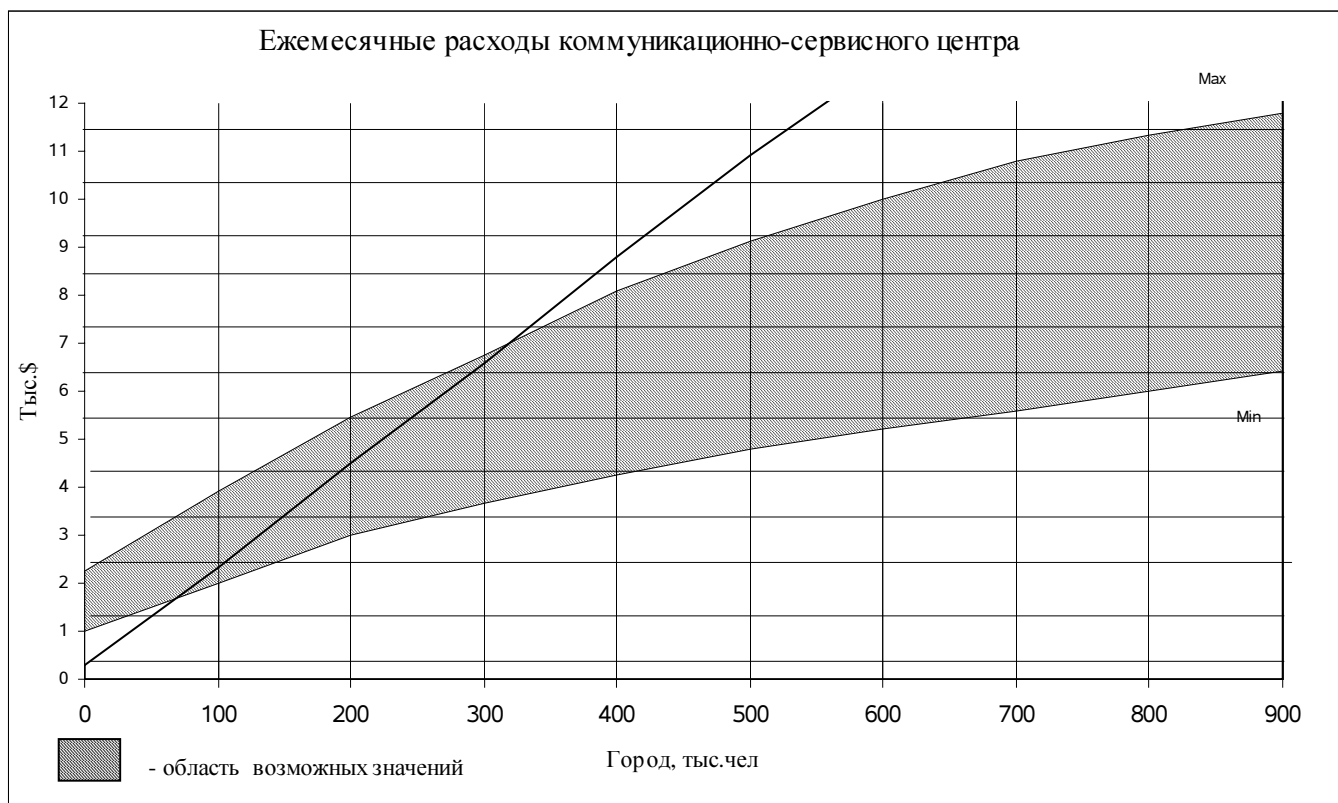


Рис. 4

3.3 Сроки окупаемости системы.

Как следует из изучения графиков, представленных на рис.1-4, окупаемость системы может варьироваться в широких пределах и сильно зависит от уровня комиссионного вознаграждения. Правильно подобранные факторы позволяют окупить вложенные средства в течении первого года эксплуатации.

На графиках рис.3,4 не зря приведены суммы ежемесячного дохода в 0,5% от принятых и обработанных платежей. Такой процент комиссионного вознаграждения является на сегодняшний день достаточно низким при данном уровне оказания услуг. В большинстве регионов суммы, которые тратят коммунальные предприятия на ведение абонентского учета, куда выше, а сравнивать системы по качеству просто нельзя (они слишком разные). Оптимальным является экономический анализ существующей ситуации, проведенной независимыми высококвалифицированными специалистами. При этом целесообразно рассмотреть тарифы на коммунальные услуги, так как правило суммы на ведение абонентского учета закладываются в тарифах. Проведенные на многих коммунальных предприятиях специалистами КП НПФ “ВАС” экономические расчеты показывают существенную экономию (от 2 до 5 раз) затрат средств коммунального предприятия (ЖЭКи, водоканал, теплоэнерго и т.д.) при переходе на систему расчета и оплаты “Коммунальные платежи”.

Другим фактором, влияющим на экономическую целесообразность внедрения подобной системы, является снижение, как правило, комиссионных, выплачиваемых коммунальными предприятиями финансовым учреждениям. Это достигается прежде всего централизацией договорной компании и высоким уровнем автоматизации приема коммунальных платежей.