

Макарова Ирина Валерьевна

д-р экон. наук, зав. сектором комплексных проблем развития промышленности,
Институт экономики Уральского отделения Российской академии наук,
г. Екатеринбург
k511@mail.ru

Максимов Андрей Дмитриевич

д-р экон. наук, профессор кафедры менеджмента и маркетинга,
Пермский национальный исследовательский политехнический университет
amaximov@topcom.ru

БИЛЛИНГ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

Аннотация

В статье рассмотрены проблемы организации расчетов в системе жилищно-коммунального хозяйства. Проведен анализ проблем с позиций их проекций на потребителей, управляющие компании и ресурсоснабжающие организации. Определены возможные направления их решения.

Ключевые слова: жилищно-коммунальные услуги, биллинг ЖКУ, ресурсоснабжающие организации, управляющие компании, расчетно-кассовое обслуживание

Проблема сохранения и развития сектора жилищно-коммунальных услуг является одной из важнейших стратегических задач современной России. Проводимые в последние годы опросы по всему миру свидетельствуют, что сегодня людей все в большей мере волнует качество жизни, к показателям которого наряду с обеспечением безопасности, возможностями самореализации, уровнем дохода относится качество жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ).

Рост неоплат за услуги в сфере ЖКХ

К сожалению, сегодня можно уверенно констатировать, что российское жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) переживает системный кризис: изношенность основных фондов достигла критических значений, уровень тарифов позволяет реализовать лишь минимально необходимые мероприятия по поддержанию системы в работоспособном состоянии, не затрагивая вопросов развития, объем хищений в сфере ЖКХ постоянно воз-

растает, в этой связи устойчиво снижается уровень оплаты услуг со стороны населения. Главным следствием этого является ухудшение работы ресурсоснабжающих организаций, их разорение и, как результат – разрушение инфраструктуры ЖКХ.

Причин этому достаточно. Одной из главных, по нашему мнению, является неэффективность биллинговых систем (процессов учета, тарификации и предоставления счетов за оказанные услуги). Анализ основных проблем по субъектам ЖКХ показывает, что налицо – вариант «проблемы безбилетника», когда в проигрыше оказываются все добросовестные участники процесса – управляющие компании, ресурсоснабжающие организации, жители.

В такой ситуации объективно правильной стратегией для каждого участника может быть только максимизация собственного выигрыша в ущерб другим участникам, что и происходит в реальной жизни.

Жители не торопятся своевременно и в полном объеме платить управляющим компаниям. При этом анализ, проведенный специалистами компании «Уралводоканал» в г.Добрянка Пермского (УВК), показывает, что основными неплательщиками, наряду с асоциальными элементами, выступают жители с высокими доходами и

соответствующим образовательным уровнем, в особенности, имеющие юридическую подготовку.

Принципы деятельности управляющих компаний

Управляющие компании (УК) не стремятся вести добросовестные расчеты с РСО. Так, восьмилетняя практика работы УВК уверенно позволяет делать следующие выводы:

– УК не практикуют и не рассматривают варианты оплаты своих услуг в объемах, соответствующих собираемости; даже при собираемости менее 50% УК оставляют за собой 100% намеченного собственного дохода;

– УК стремятся сформировать максимально возможный разрыв между оплатой и сроком принудительного взыскания обязательств через суд (по оплате за услуги водоснабжения и водоотведения – 4 мес.);

– единственно реальной возможностью взыскать долги с УК являются судебные разбирательства:

– УК активно перераспределяют поступившие средства РСО по принципу «туши огонь там, где он наиболее сильный»;

– итогом деятельности УК, построенной на указанных выше принципах, в перспективе неизбежно является банкротство.

Ресурсоснабжающие организации (РСО) не производят всех необходимых работ, обеспечивающих работоспособность инфраструктурных объектов (не говоря уже о развитии), своевременно и в полном объеме не рассчитываются с подрядчиками, в первую очередь с энергетиками, стремятся изначально сформировать завышенную производственную программу, что в итоге ведет к неоправданному росту тарифов.

...сегодня можно уверенно
констатировать,
что российское
жилищно-коммунальное
хозяйство переживает
системный кризис...

При существующей схеме расчетов через муниципальный расчетно-кассовый центр (РКЦ) проблемы усугубляются. Практика показывает, что расщепление платежей в РКЦ осуществляется произвольно. Нередко деньги, поступившие в уплату за услугу, направляются на иные цели по письмам УК. Например, деньги за воду могут быть использованы в оплату за электроэнергию, или проведение ремонтных работ. Это стало активно практиковаться после введения в действие Правил № 354, согласно которым РСО не имеют возможности ограничения подачи воды и тепла (1). Эти ограничения по своей сути означают отсутствие обратной связи в работе систем водо- и теплоснабжения, что однозначно означает потерю эффективности их функционирования. Кроме того, возникает источник беспроцентного краткосрочного кредитования, что провоцирует администрацию использовать его для ликвидации кассовых разрывов.

Изменение системы биллинга ЖКУ

Действенным способом решения проблем может стать изменение системы биллинга¹ ЖКУ на принципах участия и контроля процесса ресурсоснабжающими организациями в кооперации с администрациями муниципалитетов и, возможно, УК. Практически это означает переход к новой схеме расчетов на основе участия в РКЦ заинтересованных сторон (РСО, УК, администрации) и использования единой квитанции. Преимущества такого решения очевидны. В общем случае, как это

¹ Биллинг (от *англ.* billing) – процесс определения стоимости предоставляемых услуг или выписка счета по предоставленным услугам. – *Прим. ред.*

...объем хищений в сфере
ЖКХ постоянно возрастает,
в этой связи устойчиво
снижается уровень оплаты
услуг со стороны населения

рассмотрено выше, деньги задерживаются или теряются по пути от потребителей к ресурсоснабжающим организациям. УК и РКЦ, включенные в цепь расчетов, объективно не заинтересованы в 100-процентном доведении денег до производителей ресурсов. И наоборот, производители ресурсов нацелены на то, чтобы расчеты прошли с минимальными трансакционными потерями. Участие администрации является целесообразным, так как именно глава администрации, согласно Федеральному закону № 131 является лицом, ответственным за обеспечение ЖКУ (2). При этом отстраненная от прямого регулирования денежных потоков власть, как правило, демонстрирует гипертрофированное стремление навести порядок в организации платежей.

В рамках агентского договора совместно созданное РКЦ производит расчеты за все ЖКУ, осуществляет прием, расщепление и транзит платежей УК РСО, обеспечивает снятие показаний приборов учета и доставку квитанций. При этом платежи производятся потребителями по единой квитанции. Такая форма организации комплекса платежей дает правовые основания для их расщепления и транзита пропорционально уровню сбора. Прозрачность информации о движении денежных средств для РСО и УК обеспечивает отсутствие злоупотреблений в форме

временного отвлечения средств, перераспределений денег отдельным участникам в ущерб другим, хищений. В предлагаемой схеме предполагается возможность адресного отключения электроэнергии за неоплату по квитанции и, тем самым принуждение потребителя к оплате всех услуг в полном объеме. Иначе говоря, обеспечивается восстановление обратных связей, ликвидированных Правилами № 354, косвенным путем на абсолютно законных основаниях. При этом единая квитанция поможет эффективно бороться с неплательщиками только в том случае, когда ключевые коммунальные услуги будут предоставляться через УК. В случае заключения отдельных договоров с потребителями напрямую отключение электроэнергии за неуплату других услуг становится невозможным.

Заключение

Проведенный анализ затрат на услуги биллинга по предлагаемой схеме показывает, что их величина не пре-

вышает 3% от суммы начислений (при 100-процентном уровне оплаты). Эффективность предлагаемой модели для жителей становится существенно выше в случае, когда договора на обслуживание жилого фонда будут заключаться с УК, также созданными с участием РСО и администрации. Формирование цепочки платежей производителем без участия неэффективных посредников, не обеспеченных реальными активами – реальный способ решения рассмотренных выше проблем ЖКХ.

Литература

1. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
2. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

рп

Irina V. Makarova

Doctor of Econ. Sci., Head of Sector of Complex Problems in Industrial Development, Institute of Economics, Ural Division, Russian Academy of Sciences, Yekaterinburg

Andrey D. Maksimov

Doctor of Econ. Sci., Professor, Department of Management and Marketing, Perm State National Research Polytechnical University

Billing of Housing and Communal Services: Problems and Solutions

Abstract

In the article problems of organization of payments for the housing and communal services are considered and analyzed in terms of their projections on to consumers, managing companies and organizations that supply resources. The possible ways of solving the problems are identified.

Keywords: housing and communal services, billing, resource supplying organizations, managing companies, settlement and cash service