



**ОБОСНОВЫВАЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ К ПРОГРАММЕ
КОМПЛЕКСНОГО РАЗВИТИЯ СИСТЕМ КОММУНАЛЬНОЙ
ИНФРАСТРУКТУРЫ ЗЛАТОУСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**РАЗДЕЛ 4. ХАРАКТЕРИСТИКА СОСТОЯНИЯ
ИЗМЕРИТЕЛЬНО-РАСЧЕТНОГО КОМПЛЕКСА КОММУНАЛЬНОЙ
ИНФРАСТРУКТУРЫ**

(ПРОЕКТ)

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

АИИСКУПЭ	Автоматизированная информационно-измерительная система коммерческого учета потребления энергоресурсов
АИП	Автоматизированная измерительная подсистема
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
ЕИС	Единая информационная система
ЕМБИР	Единая база муниципальных информационных ресурсов
ЖКК	Жилищно-коммунальный комплекс
ИРККИ	Измерительно-расчетный комплекс коммунальной инфраструктуры
КСПД	Корпоративная сеть передачи данных
КТС	Комплекс технических средств
КФУ	Кредитно-финансовое учреждение
ЛС	Лицевой счет
МГО	Златоустский городской округ
МКД	Многоквартирный дом
МФЦ	Многофункциональный центр
НСИ	Нормативно-справочная информация
ОПУ	Общедомовой прибор учета
ПО	Программное обеспечение
СПД	Сеть передачи данных
СУБД	Система управления БД
ТО	Техническое обслуживание
УК	Управляющая компания
УСЗН	Управление социальной защиты населения
УСПД	Устройство съема/сбора и передачи данных
УУПЭ	Узел учета потребления энергоресурсов
ЦОД	Центр обработки данных

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ СИСТЕМ РАСЧЕТНО-СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. ЗЛАТОУСТЕ.....	7
1.1 Общие сведения о г. Златоусте	7
1.2 Субъекты городского округа.....	8
1.3 Организация расчетов за жилищные и коммунальные услуги	9
1.3.1 Основные операторы расчетного обслуживания	9
1.3.2 МУП «Расчетно-кассовое бюро»	10
1.3.3 ОАО «Златоустовский «Водоканал».....	16
1.3.4 ОАО «Челябэнергосбыт» - Златоустский филиал	18
1.3.5 Основные управляющие компании	22
1.3.6 Учет субсидий и компенсаций по льготам	23
1.4 Кассовое обслуживание граждан	24
1.5 Схема информационного обмена между субъектами и информационными системами жилищно-коммунального комплекса г.Златоуста.....	25
2 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ СИСТЕМ РЕГИСТРАЦИОННОГО УЧЕТА ГРАЖДАН В Г. ЗЛАТОУСТЕ	29
3 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ УЧЕТА ЖИЛОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО НЕЖИЛОГО ФОНДА И КОММУНАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ	30
4 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ СИСТЕМ УЧЕТА И ДОКУМЕНТООБОРОТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА Г. ЗЛАТОУСТА	33
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	34
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ	41

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время сфера жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации активно реформируется, поскольку от решения вопросов жилищно-коммунальной сферы зависит качество и уровень жизни горожан.

В этой связи наиболее важными задачами для г. Златоуста, как и для других муниципальных образований, являются своевременное проведение модернизации жилищного фонда, формирование конкурентных рыночных отношений на рынке жилищно-коммунальных услуг и коммунальных ресурсов, совершенствование тарифной политики, мотивация потребителей и поставщиков коммунальных ресурсов и услуг к ресурсосбережению, привлечение частных инвестиций в сферу ЖКХ.

Задачи обеспечения населения г. Златоуста коммунальными услугами нормативного качества и доступной стоимости коммунальных услуг при надежной и эффективной работе коммунальной инфраструктуры требуют помимо привлечения значительных инвестиций выполнение следующих мероприятий:

- проведение реинжиниринга технологических процессов предоставления коммунальных ресурсов и минимизация издержек на учетные и расчетно-сервисные функции поставщиков коммунальных ресурсов и услуг за счет внедрения инновационных технологий управления и сквозной автоматизации процессов всех субъектов ЖКК;
- внедрение энергосберегающих технологий в процессы производства, распределения и потребления коммунальных ресурсов;
- обеспечение действенности контроля со стороны органов государственной власти и местного самоуправления на

конкурентном рынке услуг жилищно-коммунальной сферы для защиты прав потребителей и добросовестной конкуренции;

- повышение эффективности использования коммунальных ресурсов и обеспечение на этой основе улучшения эксплуатации жилищного фонда и комфортности проживания населения, формирование сбалансированной тарифной политики;
- обучение специалистов организаций коммунального комплекса и органов местного самоуправления передовым технологиям и методам управления в сфере ЖКХ.

Создание современного измерительно-расчетного комплекса коммунальной инфраструктуры г. Златоуста с учетом действующей нормативно-правовой базы, регулирующей сферу жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации, обеспечит в городе Златоусте полный цикл учета производства, транспортировки и потребления коммунальных ресурсов. В городе сформируется единое информационное пространство ЖКХ, которое позволит выполнить принцип «единого окна» в отношениях с производителями, потребителями и поставщиками услуг.

В настоящем отчете приведены основные результаты по анализу аппаратно-программных решений, используемых субъектами городского округа, которые задействованы в процессах управления коммунальной инфраструктурой города.

В первом разделе проведен анализ текущего состояния систем расчетно-сервисного обслуживания потребителей жилищно-коммунальных услуг в г. Златоусте.

Второй раздел отчета посвящен анализу текущего состояния систем регистрационного учета граждан в г. Златоусте.

Анализу текущего состояния учета жилого и муниципального нежилого фонда и коммунальной инфраструктуры посвящен третий раздел отчета.

В четвертом разделе выполнен анализ текущего состояния систем учета и документооборота обращений граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства г. Златоуста.

В заключении представлены основные выводы о современном состоянии измерительно-расчетного комплекса коммунальной инфраструктуры г. Златоуста.

1 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ СИСТЕМ РАСЧЕТНО-СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В Г. ЗЛАТОУСТЕ

1.1 Общие сведения о г. Златоусте

Златоустовский городской округ расположен на северо-западе Челябинской области, в 110 км к западу от г. Челябинска, в верхнем и среднем течении реки Ай и её левобережного притока - реки Куваш.

Площадь городского округа - 186453,2 га.

Границами городского округа являются: на западе - Саткинский район, на севере - Кусинский район, Карабашский городской округ, на востоке - Миасский городской округ, на юге - республика Башкортостан.

Характерной особенностью является значительная залесённость территории округа.

По территории округа проходят два крупных горных хребта западной части Южного Урала - Большой Таганай и Уреньга. Северо-западная часть округа занята национальным парком областного значения «Таганай».

Территория городского округа составляет 1864,53 км², в том числе застроенная - 173,24 км² (9,3%) и незастроенные пространства - 1691,29 км² (90,3% от всей площади). Наибольшей освоенностью отличается центральная часть, где расположен город Златоуст, в котором сосредоточены весь промышленный потенциал и городское население округа.

Численность населения городского округа составляет 191,8 тыс. чел. (100%), из них городское - 189,4 тыс. чел (98,7%), сельское - 2,4 тыс. чел (1,30%).

В состав городского округа входят 10 населенных пунктов: г. Златоуст - 189,4 тыс. чел. (98,7%), поселки: Центральный (0,44%), Тайнак (0,14%), Тундуш (0,14%), Южный (0,07%), Салган (0,02%) и Плотинка (0,01%), села: Куваши (0,31%) и Веселовка (0,16%), остановочный пункт Таганай (0,01%).

Количество многоквартирных домов составляет 1 284 шт., количество домов частного сектора – около 50 тыс. шт.

В настоящее время жилой фонд всех населенных пунктов округа составляет 56,66 тыс. м² общей площади. Средняя обеспеченность - 24,3 м² общей площади на человека.

В городе самые высокие по области темпы развития промышленности – индекс промышленного роста за 2010 год составил 172,9 %, в то время как в среднем по области 112 %. За 2010 год существенно снизилась и безработица – с 5,2 % до 3,0 %, а зарплата выросла на 17 % (в среднем по области на 14,6 %). Реальная зарплата в городе несколько отстает от среднеобластного показателя: она достигла 13,5 тыс. руб. на человека

1.2 Субъекты городского округа

В табл.1.1 приведены основные субъекты Златоустовского городского округа (ЗГО), задействованные в процессах управления коммунальной инфраструктурой города.

Таблица 1.1 – Основные субъекты ЗГО и их функции

№ п/п	Наименование субъекта	Основные функции
1	МУП «Расчетно-кассовое бюро»	<ul style="list-style-type: none"> Расчетное обслуживание физ.лиц по жилищным услугам, услугам теплоснабжения, водоснабжения/ водоотведения в объеме 58 780 ЛС для 2 управляющих компаний города, и жителей частного сектора. Кассовое обслуживание физ.лиц. Регистрационный учет граждан.
Управляющие компании		
1	ООО «УК КГХ»	291 дом
2	ОАО «КГХ»	968 домов
3	ТСЖ – 4 субъекта	25 домов
4	ЖСК – 7 субъектов	63 дома
5	Непосредственное управление	52 дома
Поставщики коммунальных услуг		

№ п/п	Наименование субъекта	Основные функции
6	АУ «Управление жилищно-коммунальным хозяйством и транспортом»	Общегородской координатор договорных взаимоотношений между поставщиками услуг теплоснабжения, водоснабжения/ водоотведения, поставщиками жилищных услуг и МУП «Расчетно-кассовое бюро» - заключает договоры покупки и поставки коммунальных услуг
7	Поставщики услуг теплоснабжения - 8 субъектов	Поставка услуг теплоснабжения
8	ООО «Златоустовский «Водоканал»	Поставка услуг водоснабжения, водоотведения, расчеты за услуги водоснабжения/водоотведения потребителям частного сектора в объеме ~6 тыс. ЛС
9	Прочие поставщики услуг водоснабжения - 2 субъекта	Поставка услуг водоснабжения
10	ОАО «Челябэнергосбыт» - Златоустский филиал	Поставка услуг электроснабжения, расчеты за услуги электроснабжения
11	ООО «Челябинскрегионгаз» - Златоустский участок	Поставка услуг газоснабжения, расчеты за услуги газоснабжения
Субъекты – операторы коммерческого учета энергоресурсов		
12	ЗАО «Златоустовский центр энергетики»	Оператор коммерческого учета энергоресурсов (находится на стадии формирования)
Субъекты – участники процессов оказания услуг ЖКХ		
13	Управление социальной защиты населения	Учет и расчет субсидий на оплату ЖК-услуг. Расчет компенсаций по льготам на оплату ЖК-услуг
14	Банки – агенты по приему платежей	Прием платежей потребителей жилищных и коммунальных услуг

1.3 Организация расчетов за жилищные и коммунальные услуги

1.3.1 Основные операторы расчетного обслуживания

В табл.1.2 представлены основные субъекты - операторы расчетов за жилищные и коммунальные услуги.

Таблица 1.2 – Основные операторы расчетного обслуживания

№ п/п	Наименование субъекта	Рассчитываемые услуги	Объемы
1	МУП «Расчетно-кассовое бюро»	Жилищные услуги; Теплоснабжение; Водоснабжение;	58 780 ЛС потребителей в многоквартирных

№ п/п	Наименование субъекта	Рассчитываемые услуги	Объемы
		Водоотведение; Социальный найм	домах
2	ОАО «Златоустовский «Водоканал»	Водоснабжение; Водоотведение	58,8 тыс. ЛС физ.лица; 6,0 тыс. ЛС частный сектор; юр.лица
3	ОАО «Челябэнергосбыт» - Златоустский филиал	Электроснабжение	206 тыс. ЛС для 7 муниципальных образований области

1.3.2 МУП «Расчетно-кассовое бюро»

МУП «Расчетно-кассовое бюро» заключены договоры на расчетно-сервисное обслуживание с двумя управляющими компаниями (как с поставщиками жилищных услуг) и с АУ «Управление жилищно-коммунальным хозяйством и транспортом» (как с единым поставщиком услуг теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, выступающим от имени всех поставщиков).

Общие сведения

МУП «Расчетно-кассовое бюро» имеет в городе 4 территориальных участка для осуществления функций расчетного обслуживания граждан и приема платежей.

Расчетное обслуживание потребителей выполняется силами 24 бухгалтеров и 2 IT-специалистов.

Сведения о расчетной системе

В качестве расчетной системы используется «Инари-ЖХ», разработанная компанией ООО «Инари Технологии» г.Санкт-Петербург.

В качестве СУБД для расчетной системы используется MS-SQL Server 2005.

В качестве сервера баз данных используется вычислительная система

со следующими базовыми характеристиками:

- один 2-х ядерный процессор Pentium;
- оперативная память 3 Гб;
- Внешняя память (дисковое пространство) 1,6 Тб;
- Операционная система MS-Windows-2000.

Рабочие места системы подключены по 2-звенной архитектуре.

С расчетной системой работают около 60 пользователей в центральном офисе и на 3 удаленных площадках.

Для подключения удаленных рабочих мест используются проводные каналы ОАО «Уралсвязьинформ». Скорость доступа 256 Кбит/с.

В качестве принтеров для массовой печати счетов используется три единицы оборудования HP с производительностью 50-60 листов А4 в мин.

Расчетная система работает с 1998 г., с этого же времени ведется история по расчетам.

Осуществляется техническая поддержка разработчика. Стоимость годовой технической поддержки составляет 120-150 тыс.руб.

Актуализация и поддержка баз данных

База данных расчетной системы является централизованной, размещена на сервере в центральном офисе, с удаленных площадок по каналам передачи данных обеспечивается on-line доступ.

Актуализация учетных параметров ЛС осуществляется бухгалтерами МУП с бумажных носителей по итогам операций регистрационного учета граждан (функция не автоматизирована).

В системе имеется возможность хранения учетной информации не только о потребителях услуг, но и о проживающих гражданах, однако ввод (изменение) этих данных для бухгалтеров (а именно они являются

основными пользователями расчетной системы), не носит обязательного характера. В связи с этим регистрационные данные граждан присутствуют в электронном виде частично.

Организация расчетных циклов

До 25 числа каждого месяца собираются и регистрируются в системе показания приборов учета.

Ежедневно осуществляется так называемое «финансовое закрытие», в ходе которого осуществляется формирование начислений за период, прошедший с момента предыдущего аналогичного закрытия. Средняя продолжительность – 10-15 минут.

В последний день месяца осуществляется закрытие периода по начислениям.

Окончательное закрытие расчетного периода с учетом поступивших оплат, включающая формирование сальдовых остатков, осуществляется 10 числа месяца, следующего за расчетным.

Средняя продолжительность операции закрытия расчетного периода составляет 5 часов.

Не предусмотрено штатных операций по удалению результатов расчета и проведению повторного закрытия периода.

Актуализация реестра приборов учета

В связи с отсутствием промышленного учета показаний общедомовых счетчиков в системе не ведется реестр общедомовых приборов учёта.

Поддержка реестра индивидуальных приборов учета ограничивается набором параметров, необходимых для биллинга. Данные о сроках и датах поверки, истечения срока эксплуатации в системе не хранятся.

Регистрация данных о потреблении услуг

Показания ИПУ горячей и холодной воды поступают в МУП от

граждан:

- при оплате через терминал системы «Город»;
- непосредственно бухгалтеру-оператору МУП;
- по телефону оператору соответствующего участка или на единый номер МУП;
- по электронной почте на единый адрес МУП.

Портальные технологии не используются.

В настоящее время доля ЛС с расчетами по фактическому потреблению воды (по показаниям ИПУ) составляет 25 %.

Данные о недопоставках (некачественных поставках) услуг передаются от управляющих компаний в виде актов на бумажных носителях (в некоторых случаях дублируются в файле текстового формата).

Кассовое обслуживание и регистрация платежей

Платежи за жилищно-коммунальные услуги принимаются следующими способами:

- в собственных кассах МУП (4 терминала системы «Город») – 21%;
- в отделениях СБ РФ – 30% ;
- в отделениях «Челябинвестбанка» (терминалы системы «Город») – 46%;
- в других банках – 3%.

Принятые в системе «Город» платежи регистрируются в расчетной системе как правило с задержкой на 1 рабочий день.

В собственных кассах МУП на терминалах платежной системы используется фискальный регистратор «Феликс ЗСК», подключенный к компьютеру через Com-порт.

Для информационного обмена между расчетной системой и платежной системой «Город» используется так наз. АРМ обмена реестрами – одно рабочее место системы «Город», установленное в центральном офисе МУП. Функционал этого АРМ предназначен исключительно для обмена данными, платежи на нем не регистрируются.

На АРМ обмена реестрами осуществляются следующие операции:

- ежедневно - формирование реестра платежей, принятых во всех точках в системе «Город», за период, прошедший с момента предыдущей аналогичной операции;
- раза в месяц - передача в систему «Город» актуализированной базы данных ЛС потребителей (согласованной структуры).

Обмен между системами осуществляется в файлах текстового формата.

Имея 4 терминала системы «Город», МУП «Расчетно-кассовое бюро» выступает также в качестве агента по сбору платежей в пользу других поставщиков, среди которых – ОАО «Челябэнергосбыт» и ОАО «Челябинскмежрайгаз».

Особенности начислений, тарификации данных

Применяются пени, по которым ведутся отдельные обороты. В квитанции отражаются отдельной строкой.

Формирование и доставка платежных документов

Печать квитанций осуществляется в течение 1-2 дней. Для печати документов используется оборудование НР.

Квитанция содержит штрих-код.

Доставка осуществляется через издание газеты «Златоустовский рабочий» на договорной основе с тарифом 70 коп. за квитанцию.

Работа с должниками

Процесс учета мероприятий по работе с должниками (уведомления, претензионные письма) не автоматизирован, соответствующий функционал в расчетной системе отсутствует.

Также вручную осуществляется учет данных по рассрочке задолженности потребителей, с которыми достигнута соответствующая договоренность.

Для работы с должниками привлечено коллекторское агентство.

Ежемесячно по результатам закрытия расчетного периода в адрес управляющих компаний и АУ «Управление жилищно-коммунальным хозяйством и транспортом» направляются списки должников.

Отчетность

Отчетность для поставщиков услуг, управляющих компаний и АУ «Управление жилищно-коммунальным хозяйством и транспортом» формируется штатными средствами системы в период с 10 по 15 числа месяца, следующего за расчетным. В состав пакета отчетов, ежемесячно предоставляемых в адрес УК/ТСЖ, входят ведомость по начисленным доходам, ведомость по поступившим платежам, оборотно-сальдовая ведомость, списки должников, отчетность по ДЗ. Отчеты формируются на бумажных и электронных носителях, в т.ч. в формате xls.

Управление правами доступа пользователей расчетной системы

Используется возможность разграничения прав доступа пользователей к основным функциональным операциям системы.

Ограничения прав доступа к отдельным участкам базы данных по территориальному признаку реализовано на уровне привязки учетной записи пользователя к списку адресов потребителей.

1.3.3 ОАО «Златоустовский «Водоканал»

В настоящее время основные фонды предприятия включают 531 км. подземных коммуникаций для транспортировки питьевой воды и стоков. В город ежедневно подается 86 тыс.кубометров качественной питьевой воды. Круглосуточно работают 22 насосных станций. Все это обширное хозяйство обслуживает 570 человек.

Водоканал осуществляет прямые расчеты за услуги водоснабжения и водоотведения с физическими лицами, проживающими в частном секторе.

Таблица 1.3 – Количество человек, проживающих в жилом фонде ЗГО

№ п/п	Наименование групп потребителей	Водоснабжение, чел.		Водоотведение, чел.	
		всего	в т.ч. с ПУ	всего	в т.ч. с ПУ
1	ЖСК	7 471	2 226	9 277	2 839
2	Ведомственное жилье	514	514	514	514
3	Комитет Гор Хозяйства	86 362	27 983	114 811	23 277
4	Контингент, в т.ч.	856	856	1 812	1 812
	ФБУ Следственный изолятор №4	856	-	856	-
	ФБУ «Исправительная колония №25»	-	-	956	-
5	Частный сектор	12 145	2 870	454	193
ВСЕГО		107 348	34 449	126 868	28 635

по данным отдела сбыта на 30.09.2010

Для учета потребителей и выставления им счетов используется функционал системы «1С-предприятие». Используется файл-серверная версия системы.

Объем базы данных потребителей (частный сектор) составляет около 6 тыс. ЛС.

Актуализация осуществляется по фактам заключения, расторжения или корректировки прямых договоров с потребителями.

Периодичность выставления счетов потребителям частного сектора составляет 1-2 раза в год. Суммы выставляются авансом за следующие

периоды.

Доставка счетов осуществляется через ФГУП «Почта России». Стоимость этой услуги составляет 3,8% от начислений.

Оплата счетов осуществляется через рабочие места системы «Город» в «Челябинвестбанке», в МУП «Расчетно-Кассовое Бюро», других пунктах, а также через ФГУП «Почта России» и отделения Сбербанка РФ.

Договорные отношения

Договоры на услуги водоснабжения и водоотведения заключены с субъектами – юридическими лицами, включая управляющие компании и ТСЖ, а также с гражданами, проживающими в частном жилом секторе.

Водоотведение по всему городу обеспечивается силами ООО «Златоустовский «Водоканал».

В настоящее время количество прямых договоров с потребителями – физическими лицами в части водоснабжения (водоотведения) составляет порядка 6 000 (200) шт.

Услуги по начислению и сбору платежей оказываются муниципальным и промышленным предприятиям, а также потребителям частного сектора.

Потребители согласуют с ООО «Златоустовский «Водоканал» тип, калибр и место установки водомера (если этого нет в ТУ). Расчетный период для оплаты услуг устанавливается в один календарный месяц для потребителей, имеющих ПУ. Срок внесения платежей – до 10 числа месяца, следующего за истекшим. Для потребителей, не имеющих ПУ, расчетный период – квартал. Срок внесения платежей – до 10 числа месяца, следующего за истекшим кварталом.

1.3.4 ОАО «Челябэнергосбыт» - Златоустский филиал

Зона деятельности филиала

Филиал осуществляет расчеты за услуги электроснабжения как для Златоустовского городского округа, так и для еще 6 муниципальных образований, расположенных преимущественно в западной части Челябинской области, а именно:

- Ашинский район,
- Катав-Ивановский район,
- Кусинский район,
- Саткинский район,
- Уйский район,
- Усть-Катав городской округ.

Общие сведения о расчетной системе

Используется расчетная система Elena Oracle, разработанная IT-специалистами центрального офиса ОАО «Челябэнергосбыт» в г.Челябинск.

Система реализована на СУБД Oracle.

Рабочие базы данных системы расположены на сервере в Златоусте. Базы с периодичностью 1 раз в 1-3 дня копируются в центральный вычислительный узел компании в г.Челябинск, где размещен экземпляр с полной расчетной базой данных ОАО «Челябэнергосбыт», используемый для получения необходимой сводной отчетности в целом по всем филиалам компании.

Общий объем рабочей базы филиала по 7 районам составляет 206 тыс. ЛС. Из них к г.Златоуст относится 77 тыс. ЛС.

Действующая расчетная система функционирует с 2008 г. История расчетов хранится с 1999 г. (ранее производились в другой системе).

В расчетной системе Златоустовского филиала работает около 100 пользователей на центральной и 11 удаленных территориальных площадках (абонентских участках).

Доступ к серверу баз данных осуществляется в режиме on-line по IP/MPLS-каналам ОАО «Уралсвязьинформ» с пропускной способностью от 256 кбит/с до 1 Мбит/с.

В качестве сервера используется IBM E-346:

- два 2-ядерных процессора Intel Xeon;
- оперативная память – 8 Гб;
- внешняя память – 300 Гб.

Основные биллинговые функции

Несмотря на тот факт, что расчетная система имеет полностью централизованную архитектуру, пока вся нормативно-справочная информация, включая адресные справочники, ведется на уровне филиалов в соответствующих экземплярах системы.

В центральном офисе лишь назначаются согласованные единые для всех филиалов идентификаторы услуг, тарифных планов и некоторых других учетных параметров, при этом механизмы периодической репликации данных не задействованы.

Пользователи расчетной системы филиала выполняют почти все функции биллинга, включая:

- актуализацию реестра ЛС потребителей на основании договоров;
- ведение нормативно-справочных кодификаторов;
- ввод показаний индивидуальных и общедомовых счетчиков электроэнергии, ввод перерасчетов;
- регистрацию и разноску (по ЛС) платежей потребителей;

– закрытие расчетных периодов.

Печать квитанций осуществляется централизованно в г.Челябинск. Для этого филиал формирует файлы-образы печати с квитанциями, далее сотрудники направляются в г.Челябинск и в центральном офисе осуществляют печать квитанций. Напечатанные квитанции возвращаются в филиал и разделяются по соответствующим районам. Доставку производит ФГУП «Почта России». Средняя стоимость доставки 1,5-2 рубля за 1 счет.

В части в Златоусте на функции актуализации базы данных по расчетам (включая показания, начисления и платежи) задействовано 3 пользователя.

Регистрация данных о потреблении электроэнергии

В системе регистрируются показания индивидуальных и общедомовых приборов учета электроэнергии (ОПУ электроэнергии оборудовано около 400 домов). Распределение разницы между показаниями общедомового прибора и суммой показаний ИПУ осуществляется в соответствии с положениями Постановления № 307 от 23.05.2006.

Показания ИПУ могут быть переданы потребителем следующими путями:

- по телефону;
- SMS-сообщением на указанный единый номер (используется уникальный код авторизации);
- непосредственно оператору абонентского участка.

Показания ОПУ передаются ежемесячно на бумажных носителях:

- обслуживающей организацией;
- представителем собственников жилья (для ТСЖ и домов с непосредственным управлением).

Собственные контролеры осуществляют обходы приборов учета

электроэнергии и съём контрольных показаний 1 раз в шесть месяцев.

Информация о сроках и датах поверки, дате истечения срока эксплуатации приборов учета в системе не содержится.

Регистрация платежей

Платежи потребителей за услуги электроснабжения регистрируются:

- в собственных кассах филиала «Челябэнергосбыт» (терминал системы «Город»);
- в отделениях «Челябинвестбанка» (терминал системы «Город»);
- в отделениях Сбербанка РФ;
- в отделениях ФГУП «Почта России»;
- у иных агентов по приему платежей, располагающих терминалами системы «Город».

Двусторонний информационный обмен с системой «Город» осуществляется по технологии, описанной ранее.

Реестры принятых платежей от Сбербанка поступают в электронном виде через систему «Клиент-банк», установленную в бухгалтерии компании. Реализована обработка файлов с реестрами.

Реестры принятых платежей от ФГУП «Почта России» поступают в бумажном виде, информация вводится в систему с бумажных носителей.

В зависимости от способа оплаты период между фактическим приемом платежа от потребителя до регистрации его в системе составляет от 1 до 6 суток.

Организация расчетных циклов

До 1 числа месяца, следующего за расчетным собираются и регистрируются в системе показания приборов учета.

Первого числа месяца осуществляется закрытие периода по

начислениям.

Окончательное закрытие расчетного периода с учетом поступивших оплат, включающая формирование сальдовых остатков, осуществляется 10 числа месяца, следующего за расчетным.

Средняя продолжительность операции закрытия расчетного периода составляет 4 часа.

Не предусмотрено штатных операций по удалению результатов расчета и проведению повторного закрытия периода.

1.3.5 Основные управляющие компании

В Златоусте функционируют две управляющие компании:

- ООО «Управляющая компания «Комитет городского хозяйства» (ООО «УККГХ»);
- ОАО «Комитет городского хозяйства» (ОАО «КГХ»).

ООО «УККГХ». В штате находится 12 человек: директор, гл.бухгалтер, бухгалтер-экономист, 2 сметчика, инженер по жилью, инженер по сантехническим работам, 4 инженера на участках, 2 юриста.

Раскрытие информации о деятельности компании – через собственный сайт. Эксплуатирующая организация – ООО «Дирекция Единого Заказчика».

Общее количество ОПУ ТЭГВ составляет 11 штук: 6 ОПУ ТЭГВ (до 2010г), 5 ОПУ ТЭГВ (2010г) – все не сданы на коммерческий учет.

ОАО «КГХ». В штате находится 35 человек, в т.ч. директор, бухгалтер и финансовый и юридический отделы. Участие Администрации в ОАО – 24,9%.

Досудебную работу с должниками ведет ООО «Городское

коллекторское агентство» (2 подразделения в разных частях города). В настоящее время количество должников достигает 8 тыс. ЛС.

Устанавливаются ОПУ ТЭГВ серии Эльф (185шт.). На коммерческий учет поставлено 5 ОПУ.

В табл.1.4 представлены основные субъекты – управляющие компании.

Таблица 1.4 – Основные субъекты – управляющие компании

№ п/п	Показатель	ООО «УККГХ»	ОАО «КГХ»	ИТОГО
1	Общее количество квартир,	20 286	36 582	56 868
1.1	в т.ч. отдельных квартир	19 168	34 922	54 090
1.2	в т.ч. коммунальных квартир	1 118	1 660	2 778
2	Общее количество ЛС,	20 581	38 199	58 780
2.1	в т.ч. ЛС отдельных квартир	19 168	34 922	54 090
2.2	в т.ч. ЛС коммунальных квартир	1 413	3 277	4 690
3	Зарегистрировано людей	46 931	85 471	132 402
4	Прописано	42 975	77 512	120 487
5	Живут	42 013	75 588	117 601
6	Общая площадь	987 062,62	1 759 176,33	2 746 238,95
6.1	в т.ч. в отдельных квартирах	954 563,35	1 670 448,64	2 625 011,99
6.2	в т.ч. в коммунальных квартирах	32 499,27	88 727,69	121 226,96

1.3.6 Учет субсидий и компенсаций по льготам

Функции учета и расчета субсидий, расчета компенсаций по льготам на оплату жилищных и коммунальных услуг осуществляет Управление социальной защиты населения.

Используется общерегиональное программное обеспечение, установленное по линии Министерства социальных отношений Челябинской области.

Интеграция с какими-либо внешними системами (в т.ч. расчетными) отсутствует.

Информация для расчета субсидий (начисления за услуги последних расчетных периодов) предоставляется в основном гражданами (в виде копий

квитанций).

Управление социальной защиты осуществляет периодические запросы в МУП «Расчетно-кассовое бюро» для контроля учетных данных по гражданам, пользующихся льготами и субсидиями, а также для обнаружения фактов изменения количества проживающих или наличия долга у потребителей.

1.4 Кассовое обслуживание граждан

Большинство субъектов, включая МУП «Расчетно-кассовое бюро», поставщиков электроэнергии, газа, используют для кассового обслуживания потребителей платежную систему «Город» разработки ЦФТ г.Новосибирск.

Региональным Оператором системы является ОАО «Челябинвестбанк», процессинговый и вычислительный центр расположен в г.Челябинск.

Система построена по 3-звенной архитектуре, использует терминальный доступ на платформе Citrix Metaframe.

На терминалах системы в г.Златоуст используется фискальный регистратор «Феликс ЗСК», подключаемый к компьютеру через Com-порт.

Стоимость подключения одного терминала системы составляет около 30 тыс. руб.

Для информационного обмена с биллинговыми системами устанавливаются типовые рабочие места «АРМ обмена реестрами», также подключенные к серверу системы «Город», на которых осуществляется формирование реестров платежей, принятых у соответствующего агента, а также обновление учетных данных базы лицевых счетов потребителей.

1.5 Схема информационного обмена между субъектами и информационными системами жилищно-коммунального комплекса г.Златоуста

В табл.1.5 отражены основные договорные отношения между ключевыми субъектами Златоуста, задействованными в процессах управления коммунальной инфраструктурой города.

Таблица 1.5 – Договорные отношения

№ п/п	Стороны по Договору		Предмет Договора
	сторона 1	сторона 2	
1	ОАО «Челябинвестбанк»	МУП «Расчетно-Кассовое Бюро» (МУП «РКБ»)	Сторона 2 от своего имени, но за счет Стороны 1 , осуществляет сбор платежей Абонентов и последующие взаиморасчеты со Стороной 1 .
2	ООО «Златоустовский «Водоканал»	Потребитель – частное лицо	Сторона 1 подает Стороне 2 через присоединенную сеть питьевую воду и оказывает услуги по приему сточных вод.
3	ООО «Управляющая компания «Комитет городского хозяйства» (ООО «УККГХ»)	МУП «РКБ»	Сторона 2 оказывает Стороне 1 следующие услуги: 1) аналитический учет операций по расчетам за ЖКУ (ХВС, ГВС, ВО, отопление, вывоз мусора, сод.и рем.жилья, ТО и ремонт ВДГО, обслуживание СКПТ); 2) рег.учет граждан; 3) учет задолженности по платежам граждан и юр.лиц. Сторона 2 за свой счет: 1) осуществляет начисления на текущий месяц до 10 числа каждого месяца; 2) изготавливает единый счет-квитанцию и обеспечивает их доставку до 15 числа месяца, следующего за текущим; 3) осуществляет мероприятия по погашению долгов населения за ЖКУ, в т.ч. в судебном порядке.
4	АУ «Управление жилищно-коммунальным хозяйством и транспортом» (АУ «УЖКХиТ»)	ОАО «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД»)	Сторона 2 осуществляет водоснабжение-поставку питьевой воды.
5			Сторона 2 осуществляет поставку тепловой энергии для нужд отопления и горячего водоснабжения.

№ п/п	Стороны по Договору		Предмет Договора
	сторона 1	сторона 2	
6		ООО «Златоустовский «Водоканал»	Сторона 2 от своего имени, но за счет Стороны 1 , осуществляет все необходимые юридические и фактические действия по заключению договоров на транспортировку питьевой воды (водоснабжение) и сбор стоков (водоотведение) с собственниками и арендаторами нежилых помещений в многоквартирных домах Златоустовского городского округа и сбора платы за транспортировку.
7			Сторона 2 осуществляет водоснабжение-поставку питьевой воды.
8			Сторона 2 осуществляет водоотведение.
9		ОАО «Комитет городского хозяйства» (ОАО «КГХ»)	Сторона 1 осуществляет водоснабжение-поставку питьевой воды.
10			Сторона 1 осуществляет поставку тепловой энергии Стороне 2 для нужд отопления и горячего водоснабжения.
11			Сторона 1 осуществляет водоотведение.
12			Сторона 2 от своего имени, но за счет Стороны 1 , заключает договор: «На продажу тепловой энергии в горячей воде» с ОАО «Златоустовский машиностроительный завод» (ОАО «Златмаш»).
13			Сторона 1 осуществляет водоснабжение-поставку питьевой воды.
14		ООО «УККГХ»	Сторона 1 осуществляет поставку тепловой энергии Стороне 2 для нужд отопления и горячего водоснабжения.
15			Сторона 1 осуществляет водоотведение.
16			Сторона 2 от своего имени, но за счет Стороны 1 , заключает договор: «На поставку питьевой воды» с ОАО «Златмаш».
17			Сторона 2 осуществляет поставку тепловой энергии для нужд отопления и горячего водоснабжения.
18		ОАО «Златоустовский	

№ п/п	Стороны по Договору		Предмет Договора
	сторона 1	сторона 2	
		металлургический завод»	
19		ОАО «Златоустовский часовой завод»	
20		ООО «ПАТО»	
21		ООО «Теплоэнергетик»	
22		ООО «Техметпром»	
23		ОАО «РЖД»	Сторона 2 осуществляет поставку тепловой энергии в системе отопления.
24	ООО «УККГХ»	Потребители ЖКХ	Сторона 1 осуществляет управление жилым фондом в объеме 291 МКД
25	ОАО «КГХ»		Сторона 1 осуществляет управление жилым фондом в объеме 968 МКД
26	ТСЖ (4 субъекта)	ОАО «КГХ»	Сторона 2 осуществляет Управление жилым фондом в объеме 25 МКД (в общей сложности)
27	ЖСК (7 субъектов)	Потребители ЖКХ	Управление жилым фондом в объеме 63 МКД (в общей сложности)
28	Непосредственное управление		Управление жилым фондом в объеме 52 МКД (в общей сложности)

На рис.1.1 представлена схема основных информационных потоков между субъектами жилищно-коммунального комплекса г. Златоуста.

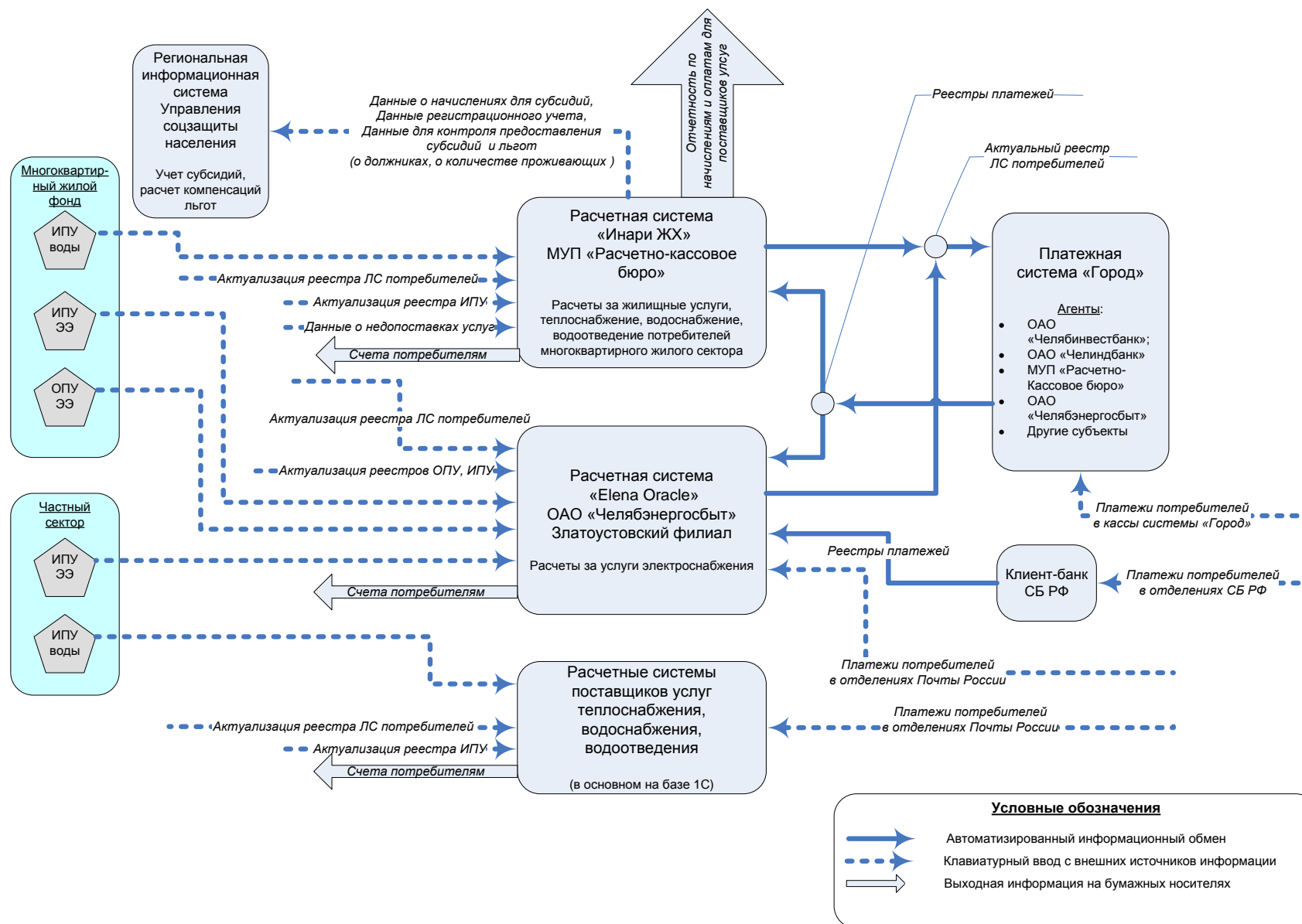


Рис.1.1 – Схема основных информационных потоков между субъектами ЖКК г.Златоуста

2 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ СИСТЕМ РЕГИСТРАЦИОННОГО УЧЕТА ГРАЖДАН В Г. ЗЛАТОУСТЕ

Регистрационный учет граждан в г. Златоусте не автоматизирован и нецентрализован. Большая часть учетных карточек граждан в объеме 120 477 человек поддерживается в МУП «Расчетно-кассовое бюро» на бумажных носителях. Частично информация о проживающих введена в расчетную систему, однако функция ввода регистрационных данных не является в настоящее время обязательной.

Количество паспортистов в МУП «Расчетно-кассовое бюро» составляет около 20 человек.

МУП ведет регистрационный учет граждан, проживающих в многоквартирных домах обеих управляющих компаний.

Учет граждан остального жилого фонда осуществляется только в УФМС.

3 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ УЧЕТА ЖИЛОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО НЕЖИЛОГО ФОНДА И КОММУНАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Система технического обслуживания жилого и нежилого фонда обеспечивает нормальное функционирование зданий и инженерных систем в течение установленного срока службы здания с использованием в необходимых объемах материальных и финансовых ресурсов.

Техническое обслуживание здания включает комплекс работ по поддержанию в исправном состоянии элементов и внутридомовых систем коммунальной инфраструктуры, заданных параметров и режимов работы его конструкций, оборудования и технических устройств.

Техническое обслуживание жилищного фонда включает работы по контролю за его состоянием, поддержанию в исправности, работоспособности, наладке и регулированию инженерных систем коммунальной инфраструктуры и т.д. Контроль за техническим состоянием следует осуществлять путем проведения плановых и внеплановых осмотров.

В общем случае, для управления и контроля за техническим состоянием жилищного фонда создаются диспетчерские службы, для которых устанавливается перечень объектов диспетчеризации и контролируемых параметров инженерного оборудования.

Автоматизированные информационно-измерительные системы коммерческого учета потребления энергоресурсов (АИИСКУПЭ) и приборы учета (общедомовые [коллективные] и квартирные [индивидуальные]) коммунальных ресурсов должны устанавливаться в соответствии с инструкцией завода-изготовителя по проектам, выполненным специализированной организацией, и обеспечивать соответственно поддержание заданных режимов работы инженерного оборудования, своевременную подачу сигналов о нарушениях режимов работы или аварий,

проводить измерение параметров работы оборудования для визуального или автоматического контроля его работы.

В последнее время в Златоусте начали активно работать по энергосбережению. В 2010 году в Златоусте провели комплексный аудит городского хозяйства и на основе полученных данных разработали комплексную муниципальную программу «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Златоустовском городском округе до 2020 года». В ее рамках к концу января 2011 года все бюджетные учреждения Златоуста были оснащены счетчиками воды и тепла. Следующий этап – установка 136 приборов учета тепла на объектах бюджетной сферы с теплопотреблением менее 0,2 гигакалории в час. Эта работа будет завершена до 2015 года.

Установка общедомовых приборов учета в многоквартирных домах ведется силами исполнителей жилищных и коммунальных услуг.

В настоящее время около 30 объектов учета (многоквартирные дома) оборудованы общедомовыми приборами учета потребления ресурсов (тепловой энергии и горячей воды).

Установка индивидуальных приборов учета потребления ресурсов производится по заявкам потребителей коммунальных ресурсов в соответствующие ресурсоснабжающие организации.

Общее количество установленных приборов учета в г. Златоусте приведено в табл.3.1.

Таблица 3.1 – Общее количество установленных приборов учета

№ п/п	Вид коммунального ресурса	Наличие приборов учета		Примечание
		ОПУ	ИПУ	
1	Тепло + горячая вода	29	н/д	---
2	Холодная вода	0	34449	---
3	Электричество	400	≈100%	Энергосбыт заявляет, что ОПУ=0
4	Газ	0	0	---

Автоматизированный учет потребления энергоресурсов

В рамках муниципальной программы энергосбережения в ноябре 2010 года в Златоусте с 25% участием Администрации создано ЗАО «Златоустовский центр энергетике».

Компания позиционируется как единый ситуационный, диспетчерский и информационный центр городского хозяйства.

В настоящее время на территории офиса компании в тестовом режиме развернута информационно-измерительная система учета потребления энергоресурсов разработки Российской приборостроительной корпорации «Системы управления» (г. Челябинск).

К системе подключено несколько общедомовых узлов тепла и горячей воды и ОПУ холодной воды на пилотных объектах, в числе которых учреждения социальной сферы (больницы).

Типовая схема автоматизированного сбора выглядит следующим образом. Непосредственный сбор информации с приборов учета осуществляется по протоколу CAN. Далее внутри здания по радиоканалам 868 МГц информация передается на групповые устройства (концентраторы). От концентраторов до сервера коммерческого учета (расположен в г. Челябинске) используются проводные каналы ОАО «Уралсвязьинформ».

4 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ СИСТЕМ УЧЕТА И ДОКУМЕНТООБОРОТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА Г. ЗЛАТОУСТА

Поставщики коммунальных услуг г. Златоуста имеют собственные аварийно-диспетчерские службы. Передача обращений между субъектами ГО осуществляется только на бумажных носителях.

Средства электронного учета и документооборота обращений отсутствуют. Все субъекты г.Златоуста осуществляют регистрацию и обработку обращений граждан, используя исключительно бумажные носители.

Каких-либо систем автоматизированного учета обращений в городе нет.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящем отчете проведено исследование существующего состояния измерительно-расчетного комплекса коммунальной инфраструктуры г. Златоуста, которое позволяет сформулировать следующие выводы и рекомендации:

1. Большая часть многоквартирного жилого фонда г. Златоуста находится в управлении ОАО «КГХ» (около 77% потребителей жилищных услуг) и ООО «УККГХ» (23%). Основные поставщики услуг:
 - ОАО «Златоустовский «Водоканал» - 100% услуг водоснабжения/водоотведения (частный сектор);
 - ОАО «Челябэнергосбыт», Златоустский филиал – 100% услуг электроснабжения;
 - ООО «Челябинскрегионгаз», Златоустский участок – 100% услуг газоснабжения.
2. Поставщики электроэнергии и газа осуществляют эксплуатацию своих расчетных систем на базе централизованных решений для Челябинской области. Часть операторов работают на расчетных системах локального уровня, имеющих различные архитектуры управления базами данных.
3. В городе присутствуют субъекты, на базе которых могут быть построены единые муниципальные базы информационных ресурсов, унифицированы общегородские учетные реестры, а именно:
 - МУП «Расчетно-кассовое бюро», имеющим базу данных по 80-85% всех потребителей – физ.лиц, и исполняющим функции регистрационного учета граждан для большей части

города;

- ЗАО «Златоустовский центр энергетики», созданный по инициативе и при участии муниципалитета, как общегородской ситуационный центр, и на базе которого развиваются направления коммерческого учета потребления энергоресурсов и диспетчеризации обращений граждан.

4. Выстроены отношения между поставщиками коммунальных услуг, управляющими компаниями и расчетным центром при помощи специального субъекта АУ «Управление ЖКХ и Т», которому делегированы полномочия Покупателя и Поставщика коммунальных услуг, а также функции распределения поступающих платежей за услуги, мониторинга при взаиморасчетах субъектов.
5. Развивается сеть терминалов платежной системы, обладающей возможностью приема платежей по всем предоставляемым услугам, с единым процессинговым центром и унифицированной технологией обработки платежей для всех субъектов городского округа.
6. Несколько операторов осуществляют расчеты по различным услугам. Ни один субъект не имеет полной базы данных по лицевым счетам потребителей, учетной и расчетной информации по всем оказываемым жилищным и коммунальным услугам. Расчеты проводятся по ограниченному набору поставщиков и услуг, определенному рамками соответствующих договоров компании, выполняющей функции оператора расчетов. Расчеты за электроснабжение и газоснабжение также ведутся отдельно соответствующими субъектами. Потребитель, получая несколько счетов-квитанций, вынужден рассчитываться за услуги отдельно с каждым поставщиком, удобная для граждан технология «единого

окна» отсутствует.

7. Ни одна из эксплуатируемых *расчетных систем* в настоящее время не имеет интерфейсов информационного обмена с внешними системами других субъектов городского округа в режиме реального времени.

В итоге в нескольких экземплярах (по количеству систем) поддерживаются реестры потребителей услуг, объектов недвижимости. Нормативно-справочная информация (кодификаторы адресов, поставщиков, услуг, категорий потребителей и др.) является для каждой системы локальной и никак не синхронизируется. Имеет место многократное дублирование ввода одних и тех же данных, что означает высокие неоправданные трудозатраты, отражающиеся в конечных тарифах для потребителей.

Применяемые расчетные системы имеют ряд функциональных недостатков, основные из которых следующие:

- отсутствие штатных механизмов информационного обмена в системах (импорт-экспорт данных), не требующих участия специалистов;
- ограниченные возможности учета платежей и расчетов по отдельным услугам, произвольному набору нескольких услуг в рамках единого лицевого счета;
- отсутствие web-портала для регистрации показаний индивидуальных приборов учета;
- отсутствие штатных средств, позволяющих осуществлять закрытие расчетного периода для произвольной группы лицевых счетов в рамках одной базы данных, отсутствие средств, позволяющих выполнить возврат к началу закрытия,

- проведение корректировок и повторное закрытие периода;
- недостаточный для работы на территориально-распределенных удаленных участках функционал администрирования прав доступа пользователей.
8. Совсем не автоматизированы процессы учета обращений граждан – используются журналы – бумажные носители, контроль обработки и исполнения обращений осуществляется по телефону.
9. Отсутствует реестр физических лиц в электронном виде, карточки граждан существуют только на бумажных носителях – это не позволяет организовать обслуживание граждан с надлежащим уровнем качества.
10. В части учета потребления энергоресурсов отмечены следующие факторы:
- слабая оснащенность объектов приборами учета;
 - показания установленных в небольшом количестве общедомовых приборов учета тепла и воды практически не используются для расчетов с потребителями;
 - автоматизированный сбор данных о потреблении энергоресурсов на сегодняшний день отсутствует. Установленная в ЗАО «Златоустовский центр энергетики» АСКУПЭ пока работает в тестовом режиме.
11. На муниципальном уровне отсутствует *действующая система, используемая в задачах управления коммунальной инфраструктурой города*. Отсутствует единое информационное пространство, объединяющее сведения о фактическом потреблении коммунальных ресурсов.
12. В целом, значительное количество неавтоматизированных функций, отсутствие интеграции между имеющимися

информационными системами, подавляющее доминирование клавиатурного ввода в части регистрации входящей информации приводит к тому, что данные систем не являются актуальными.

13. На сегодняшний день городской округ не обладает какими-либо *комплексными промышленными системами для автоматизации процессов деятельности ЖКХ города*. Субъекты ГО применяют отдельные технологически разнородные программные решения, направленные на поддержку функциональных задач в пределах собственных зон ответственности.

14. Не существует *единых электронных ресурсов*, содержащих полную информацию по всему городскому округу: реестров граждан, юридических лиц, картотеку потребителей жилищных и коммунальных услуг, реестров объектов жилой и нежилой недвижимости. Субъектами ГО поддерживаются отдельные фрагменты соответствующих баз данных исключительно в объеме обслуживаемых объектов жилого фонда и потребителей.

15. *Действующие программно-аппаратные комплексы субъектов города Златоуста* характеризуются следующими факторами:

- отсутствие единых базовых кодификаторов нормативно-справочной информации (адресный кодификатор, справочники услуг, поставщиков и др.), а также отсутствие автоматизированных механизмов, обеспечивающих их централизованное использование;
- отсутствие синхронизации основных учетных данных между информационными системами на уровне автоматизированных интерфейсов обмена данными, использование в каждом случае бумажных носителей для актуализации информации;
- ограниченная функциональность решений, обеспечивающая

лишь частичную поддержку процессов управления коммунальной инфраструктурой ГО;

- локальность действующих информационных систем и баз данных, отсутствие доступа к информационным ресурсам субъекта ГО со стороны органов власти, органов местного самоуправления, других субъектов ГО;
- высокие риски информационной безопасности, обусловленные использованием каждым субъектом ГО собственных экземпляров баз данных.

Необходимо также отметить отсутствие в ГО информационных систем или программных средств автоматизации, поддерживающих следующие процедуры:

- регистрация, учет и электронный документооборот обращений потребителей по вопросам ЖКХ;
- формирование оперативной и сводной аналитики по результатам деятельности субъектов ЖКХ ГО.

Соответственно, сложившаяся на сегодняшний день информационная инфраструктура ЖКК г. Златоуста не обеспечивает:

- единого информационного пространства и доступа субъектов к актуальной информации;
- непрерывной поддержки актуальных балансов расчетов потребителей услуг;
- возможности оперативного мониторинга потребления энергоресурсов;
- качественного своевременного обслуживания поступающих обращений граждан и контроля за их обработкой и исполнением;

- возможности принятия обоснованных управленческих решений на основе оперативной информации и (или) сопоставимых отчетных данных.

16. Создание современного измерительно-расчетного комплекса коммунальной инфраструктуры г. Златоуста обеспечит в городе Златоусте полный цикл учета производства, транспортировки и потребления коммунальных ресурсов. В городе сформируется единое информационное пространство ЖКХ, которое позволит на практике реализовать принцип «единого окна» в отношениях с производителями, потребителями и поставщиками услуг.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ

1. Федеральный закон от 23.11.2009г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 21.07.2007 г. № 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства».
3. Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 30.12.2004 г. № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса».
5. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ.
6. Федеральный закон от 29 декабря 2004 г. № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации».
7. Указ Президента РФ от 28.06.2007 №825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».
8. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 февраля 2010 г. № 102-р «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2010-2020 годы».
9. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 г. № 1662-р «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года».
10. Постановление Правительства РФ от 15.04.2009г. № 322 «О мерах по реализации указа Президента Российской Федерации от 28 июня 2007г. №825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».

11. Постановление Правительства РФ от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса».
 12. Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг».
 13. Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».
 14. Постановлением правительства Челябинской области №342-П от 17.12.2009г. «Об утверждении Областной целевой программы повышения энергетической эффективности экономики Челябинской области и сокращения энергетических издержек в бюджетном секторе на 2010 - 2020 годы».
 15. Комплексная муниципальная программа «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Златоустовском городском округе до 2020 года».
- и иные нормативные правовые акты, регулирующие сферу жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации.