

ИНТЕГРИРОВАННЫЙ КОМПЛЕКС ПРИКЛАДНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ ЛИЦЕВЫМИ СЧЕТАМИ «СТАРТ КС»

Промышленный интегрированный комплекс «СТАРТ КС» предназначен для автоматизации бизнес-процессов учета, начислений, расчетов и платежей за жилищные и коммунальные услуги.

Оптимальная конфигурация вычислительной платформы вкупе с эффективно организованной структурой баз данных «СТАРТ КС» позволяет обрабатывать неограниченные массивы данных, при гарантированном уровне защите информации, с использованием технологий облачных вычислений.

При этом обеспечивается:

- формирование отчетов любой сложности и размерности по заданным и/или настраиваемым параметрам;
- формирование планов и прогнозов заданной детализации с возможностью анализа исполнения для принятия оперативных управленческих решений;
- централизованное управление расчетами и обслуживанием потребителей услуг;
- высокое качество сервисного обслуживания при кратном сокращении издержек за счет оптимизации и унификации технологических процессов;
- возможность создания центров информирования потребителей и интернет-порталов с использованием единого хранилища данных;
- автоматический сбор данных с приборов учета коммунальных ресурсов и услуг;
- проведение тарификации и расчет стоимости коммунальных услуг при использовании тарифов, дифференцированных по времени суток;
- управление договорами и дебиторской задолженностью.

Технологическую и информационную базу «СТАРТ КС» (рис. 1) составляют:

1. *Центр обработки данных ЖКХ (ЦОД ЖКХ)* – программно-аппаратная платформа (универсальная вычислительная и сетевая инфраструктура), обеспечивающая реализацию учетных, расчетных функций и функций по обслуживанию обращений в едином информационном пространстве на единых справочниках и картотеках.

Все рабочие места пользователей системы подключаются к центральному вычислительному комплексу в режиме on-line.

Электронные документы, сформированные в системе, могут быть доступны на рабочих местах специалист регламентов работы в системе и соглашений об информационном обмене сведениями (органы социальной защиты, военные комиссариаты, структурные подразделения органов государственной власти и местного самоуправления и т.д.).

Интегрированный комплекс прикладных решений управления электронными лицевыми счетами «СТАРТ КС» охватывает все административные и бизнес-уровни управления жилищно-коммунальным комплексом, при строгом регламентировании соблюдении прав доступа пользователей к информационным базам, в соответствии с действующим законодательством.

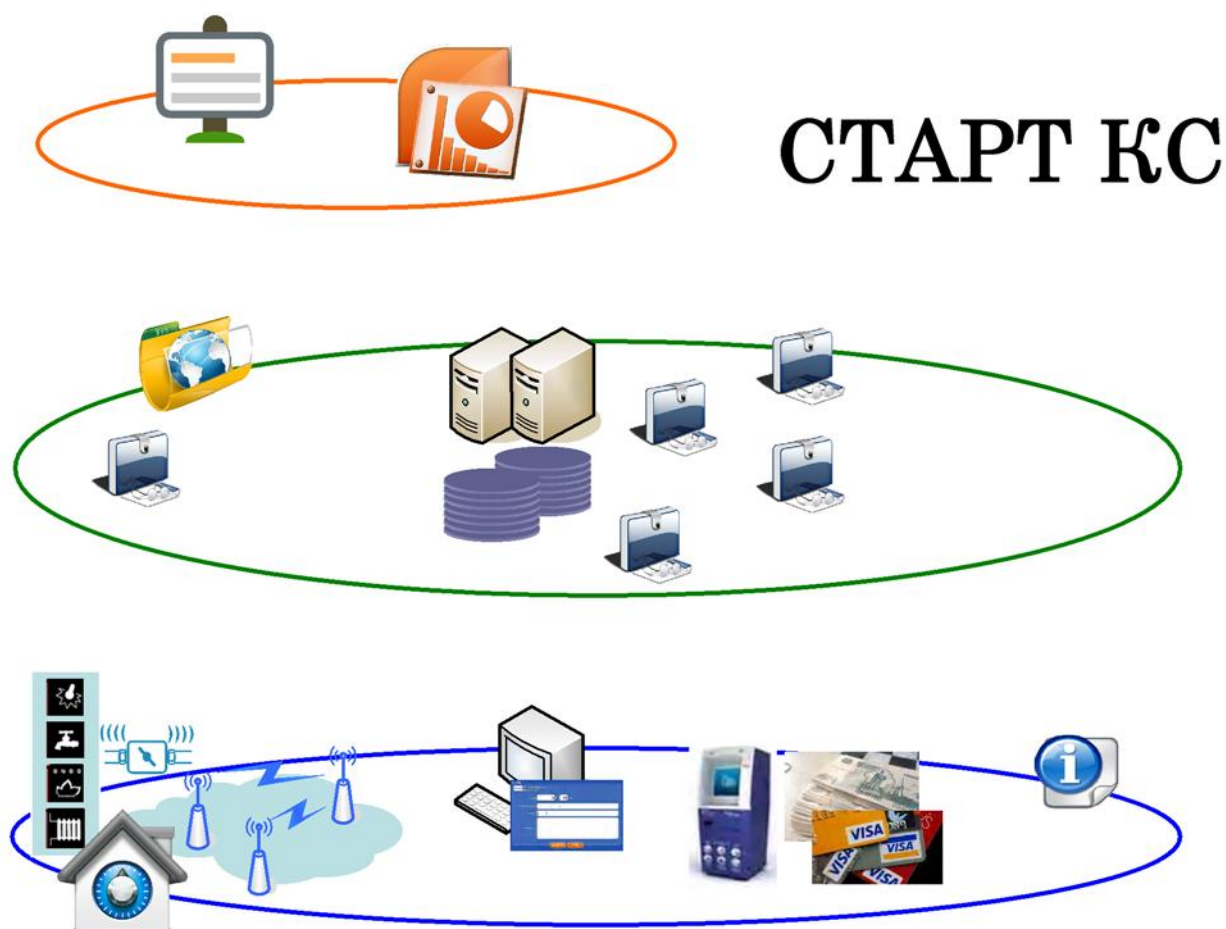
2. *Информационные системы (модули комплексного решения «Старт КС»)* автоматизации технологических процессов учета:

- зарегистрированных граждан (поквартирные карточки),

- объектов недвижимости (паспорта объектов недвижимости и помещений),
- принятых наличных платежей,
- обращений потребителей,
- приборов учета и их параметров,
- договоров,
- лицевых счетов потребителей.

3. *Информационные системы расчетов (модули комплексного решения «Старт КС»):*

- расчеты с потребителями жилищных и коммунальных услуг,
- расчеты с поставщиками по денежным средствам, собранным в оплату жилищных и коммунальных услуг.



СТАРТ КС

Рисунок 1. Технологическая и информационная база «СТАРТ КС»

4. *Электронные базы данных* - электронные документы, регистры, кадастры, электронные паспорта объектов жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, электронные лицевые счета потребителей жилищных и коммунальных услуг и т.д., созданные в результате выполнения учетных и расчетных функций.

Законченный цикл реализации решения «СТАРТ КС» включает в себя:

- созданные электронные регистры по муниципальному району (субъекты ЖКК, население, объекты недвижимости, жилые помещения, приборы учета, параметры предоставления коммунальных услуг, расчеты за жилищные и коммунальные услуги, обращения граждан по вопросам ЖКХ и их отработка, и т.д.);
- возможность получения информации субъектами ЖКХ в режиме «on-line» по всем вопросам ЖКХ (учет потребителей, объемы предоставления коммунальных услуг с коллективных и индивидуальных приборов учёта, расчеты за жилищные и коммунальные услуги, статусы отработки заявлений и жалоб и т.д.);
- расчётно-сервисное обслуживание потребителей услуг через Интернет-портал, Call-центр и в любом центре обслуживания;
- обмен электронными справками и документами между структурами и ведомствами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги (в части касающейся ЖКХ);
- поддержку широкого спектра сервисных, справочных и информационных услуг, в том числе государственных и муниципальных;
- автоматическое формирование документов и отчетов в электронном виде;
- доступ к единой базе данных по расчетам за жилищные и коммунальные услуги всем поставщикам услуг (в части оказываемых ими услуг) и возможность автоматического формирования оперативных отчетов.

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ «СТАРТ-КС»

1. Полный комплекс автоматизации в обслуживании потребителей - регистрация, ведение лицевого счетов потребителей услуг, учет лицевого счетов поставщиков услуг, прием наличных платежей, регистрация и обработка обращений.

2. Практически неограниченное наращивание базы потребителей, возможность ведения территориально распределенной базы потребителей, ведения жилого и нежилого фонда с формированием соответствующих пакетов документов, гибкая система тарификации всех услуг, оказываемых потребителям, автоматизация работы с дебиторами, учет обращений граждан (регистрация, контроль сроков исполнения).

3. Обеспечение расчетно-сервисного обслуживания для всех категорий потребителей и всего перечня жилищных и коммунальных услуг.

4. Масштабируемость решения от небольших управляющих компаний до межрегиональных холдингов; от микрорайона или района города до субъекта Российской Федерации.

5. Централизованное и распределенное управление нормативно-справочной информацией (НСИ).

6. Встроенный генератор отчетов.

7. Возможность оперативного ввода сложных тарифов с дифференциацией по времени, объему и качеству предоставления услуг.

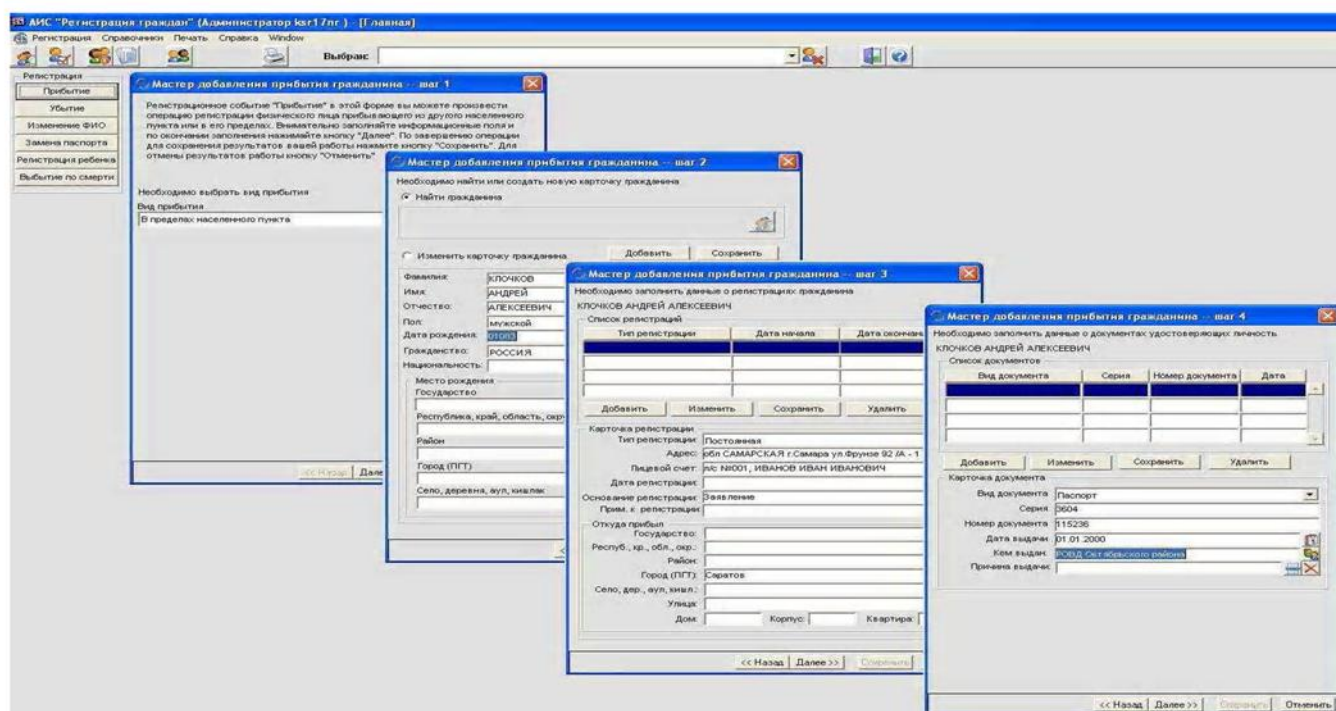
8. Поддержка взаиморасчетов со всеми участниками предоставления жилищных и коммунальных услуг.

9. Архитектурная открытость, обеспечивающая взаимодействие с внешними информационными системами (системы коммерческого учета потребления энергоресурсов, банковские и финансовые информационные системы, муниципальные информационные системы и т.д.).

Гибкая модульная архитектура «Старт КС» включает следующие модули, оптимально взаимодействующие с локальными и ведомственными информационными системами в рамках единого пространства на единых справочниках и картотеках:

1. РЕГИСТРАЦИЯ ГРАЖДАН:

- ведение картотеки зарегистрированных граждан;
- поддержка регистрационных событий;
- интерфейсы взаимодействия с ведомственными информационными системами (например: ФМС);
- формирование документов (регистрационных, справочных, отчетных);
- формирование списков по заданным параметрам;
- формирование электронного регистра населения;
- формирование, печать, передача в электронном виде жилищных документов.



The screenshot displays the 'АИС "Регистрация граждан"' (Administrative Information System for Citizen Registration) interface. It features a sidebar menu with options like 'Регистрация', 'Справочники', 'Печать', 'Справка', and 'Выборы'. The main workspace is divided into several overlapping windows:

- Master Step 1:** 'Мастер добавления прибытия гражданина - шаг 1'. It provides instructions on how to register an arrival event and includes a 'Выбор прибытия' (Select arrival type) section with options like 'В пределах населенного пункта'.
- Master Step 2:** 'Мастер добавления прибытия гражданина - шаг 2'. It prompts the user to find or create a citizen's card, with a search field and a 'Найти гражданина' button.
- Master Step 3:** 'Мастер добавления прибытия гражданина - шаг 3'. It shows a form for filling in registration details for 'КЛОЧКОВ АНДРЕЙ АЛЕКСЕЕВИЧ'. Fields include:
 - Фамилия: КЛОЧКОВ
 - Имя: АНДРЕЙ
 - Отчество: АЛЕКСЕЕВИЧ
 - Пол: Мужской
 - Дата рождения: 01.01.2000
 - Гражданство: РОССИЯ
 - Национальность: (empty)
 - Место рождения: (empty)
 - Государство: (empty)
 - Республика, край, область, округ: (empty)
 - Район: (empty)
 - Город (ПГТ): (empty)
 - Село, деревня, аул, кишлак: (empty)
- Master Step 4:** 'Мастер добавления прибытия гражданина - шаг 4'. It prompts for document details for 'КЛОЧКОВ АНДРЕЙ АЛЕКСЕЕВИЧ'. Fields include:
 - Вид документа: Паспорт
 - Серия: 8604
 - Номер документа: 815236
 - Дата выдачи: 01.01.2000
 - Кем выдан: РОВД Самарского района
 - Причина выдачи: (empty)

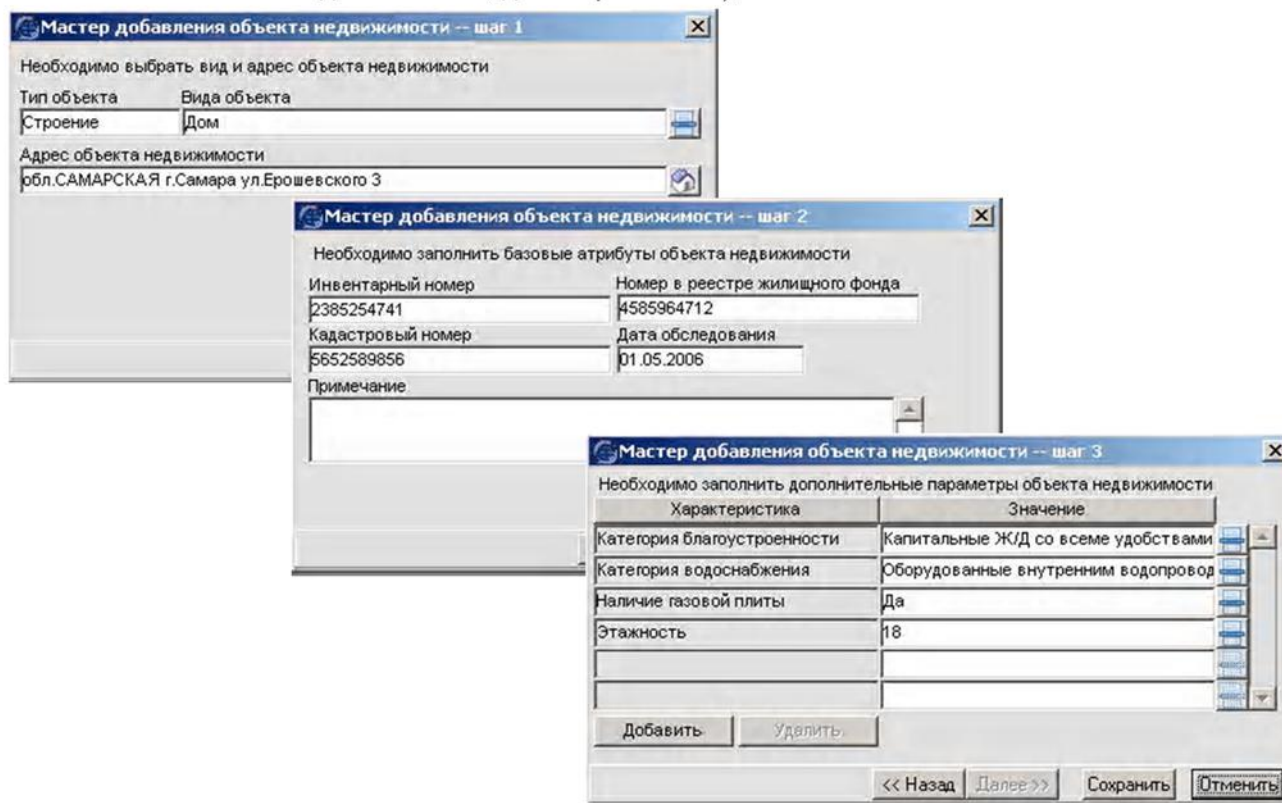
2. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА РАСЧЕТОВ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ (БИЛЛИНГ)

К основным функциям АСР «Старт КС» относятся:

- ведение и управление финансовыми электронными лицевыми счетами потребителей жилищных и коммунальных услуг;



- ведение картотек субъектов и объектов ЖКХ (потребителей и поставщиков услуг, объектов недвижимости, договоров и т.п.);



Мастер добавления объекта недвижимости -- шаг 1

Необходимо выбрать вид и адрес объекта недвижимости

Тип объекта	Вида объекта
Строение	Дом

Адрес объекта недвижимости
 обл.САМАРСКАЯ г.Самара ул.Ерошевского 3

Мастер добавления объекта недвижимости -- шаг 2

Необходимо заполнить базовые атрибуты объекта недвижимости

Инвентарный номер	Номер в реестре жилищного фонда
2385254741	4585964712
Кадастровый номер	Дата обследования
5652589856	01.05.2006

Примечание

Мастер добавления объекта недвижимости -- шаг 3

Необходимо заполнить дополнительные параметры объекта недвижимости

Характеристика	Значение
Категория благоустроенности	Капитальные Ж/Д со всеми удобствами
Категория водоснабжения	Оборудованные внутренним водопроводом
Наличие газовой плиты	Да
Этажность	18

Добавить Удалить

<< Назад Далее >> Сохранить Отменить

- централизованное управление нормативно-справочной информацией;

- получение из учетных модулей и внешних систем сведений для расчетов и их обработка;
- получение и обработка данных о недопоставках услуг либо поставках услуг ненадлежащего качества;
- получение и обработка данных о произведенных платежах;
- регистрация и обработка наличных платежей;
- on-line распределение платежей потребителей по поставщикам и услугам;
- тарификация жилищных услуг;
- тарификация коммунальных услуг по нормативам и/или показаниям индивидуальных и домовых приборов учета, с учетом возможности применения тарифных планов, дифференцируемых по времени суток и дням недели;
- расчет и учет льгот и субсидий;
- расчет сумм неустоек (пени, штрафы);
- поддержка регламентов работы с дебиторами и оптимизации дебиторской задолженности;
- проведение перерасчетов, в том числе и по актам недопоставок услуг и ресурсов;
- формирование платежных и отчетных документов по результатам тарификационного расчета и закрытия расчетного периода;
- формирование оперативных отчетов в открытом расчетном периоде;
- формирование балансов расчетов с поставщиками услуг (начислено потребителям, оплачено потребителями, получено поставщиками, удержано банками, задолженности по перечислениям и т.д.).

3. ЛИЧНЫЕ WEB-КАБИНЕТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНЫХ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Личные кабинеты потребителей настраиваются в виде странички на портале Заказчиков и имеют следующую функциональность:

1. Регистрация пользователей на портале с учетом назначения логинов и паролей для входа в личный кабинет.
2. Справочно-информационные сведения о применяемых тарифах и нормативах, о начислениях, о платежах;
3. Просмотр данных по общедомовым приборам учета:
 - перечень общедомовых приборов учета, установленных по данному адресу с указанием вида ресурса;
 - возможность выбора прибора учета для просмотра;
 - диаграмма потребления за текущий год (показания параметра / расчетный период); средние параметры: на 1 м² на 1 чел;
 - диаграмма расчетного коэффициента на общедомовые нужды по дому за текущий год;
 - диаграмма сравнения показаний текущего года с показаниями прошлого года; сравнение средних параметров: на 1 м² на 1 чел.;
 - диаграмма сравнения показаний расчетного коэффициента на общедомовые нужды по дому текущего и прошлого года.

4. Просмотр данных по индивидуальным приборам учета;
 - перечень приборов учета,
 - возможность выбора одного или нескольких приборов учета (по одному виду ресурса) для просмотра;
 - ввод показаний индивидуальных приборов учета и расчет стоимости коммунальных услуг с учетом введенных показаний;
 - график (графики) потребления по заданным параметрам.
5. Печать счетов-квитанций на оплату за выбранные расчетные периоды (в том числе и долговые квитанции).
6. Подача заявлений, претензий, жалоб.


По согласованию с Заказчиками может быть настроена дополнительная функциональность:

- переход на порталы оплаты услуг,
- переход на портал государственных услуг,
- рекомендации по выбору тарифного плана и т.д.


Личный кабинет потребителей жилищных и коммунальных услуг



Среднее потребление в Вашем доме



Текущее потребление



1 Рекомендации по выбору дифференцированных тарифных планов (выбор минимальной стоимости для потребителя)

2 Полезные советы по энергосбережению

3 Оформление заявки на вызов мастера

4 Обращение (вопрос) к оператору контакт-центра

5 Переход на портал платежных систем

6 Получение справок и других документов

Счет-наложение

Назначение платежа: оплата услуги хол. водоснабжение ООО "ЖИЛИЩНИК"

Адрес: 120334, Санкт-Петербург, пр. Ветеранов, д. 140. ИНН: 461009074 КПП: 461010001

Банковские реквизиты: расчет: 40702810301300001300 в ОАО «БАНК «Санкт-Петербург»

Карсчет: 30101810800000000708 БИК: 044307708

Отделение №24 Лисч: 3193 12403193

Адрес: пр.Ветеранов д.118/1 кв.3

Платежщик: БАЛЮЛИНА Н. П.

МАИ 2010 г.

Подпись платежщика:

1240319305106500271101

Услуги	К оплате
Усл. вода (Х-Ю)	90.00
Усл. вода (Ю-Х)	23.14
Усл. вода (Ю-С)	121.41
Усл. вода (С-Ю)	35.50
ИТОГО:	271.40р.

ПЕНИ: _____

ВСЕГО: _____

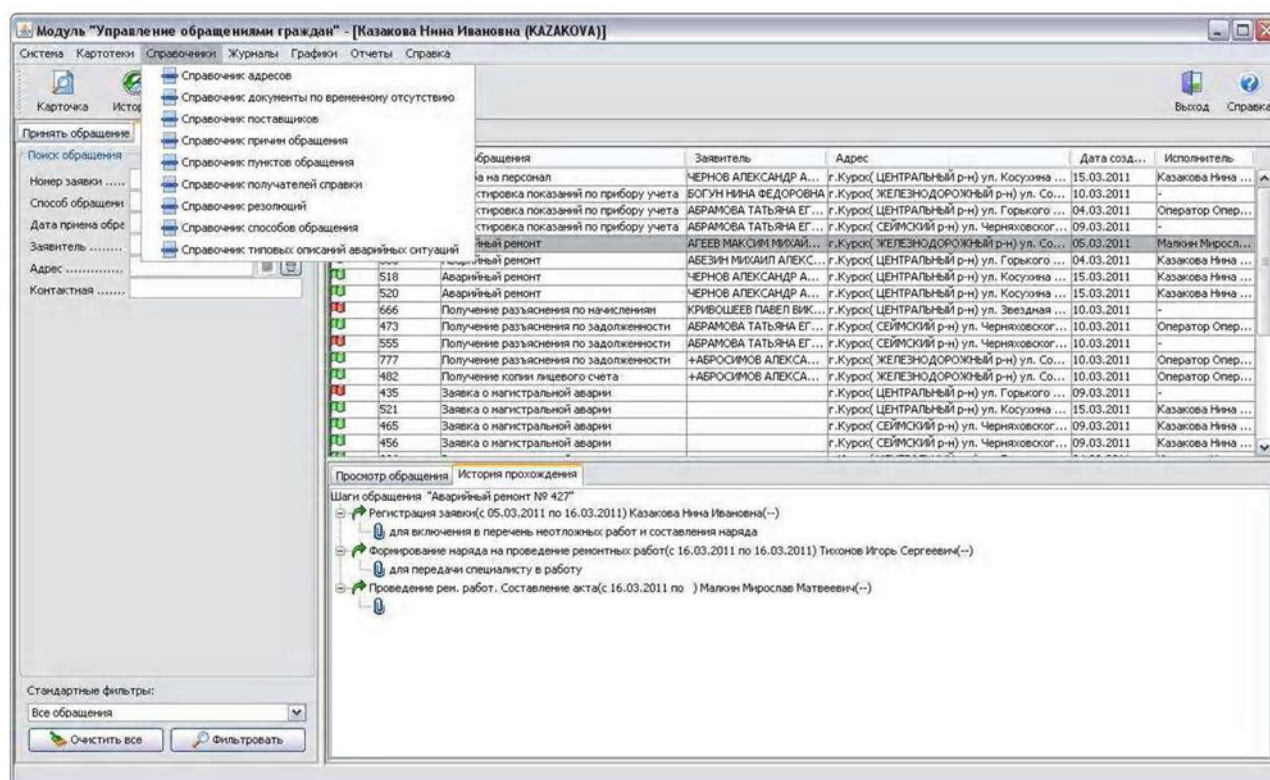
Итого по показаниям прил. учета	
Прибор учета	Учтк. показания
Усл. вода (Х-Ю)	7.3
Усл. вода (Ю-Х)	3.2
Усл. вода (Ю-С)	9
Усл. вода (С-Ю)	8.8
Текущие показания*	
Прибор учета	Текущие показания
Усл. вода (Х-Ю)	
Усл. вода (Ю-Х)	
Усл. вода (Ю-С)	
Усл. вода (С-Ю)	

* Текущие показания обязательны для заполнения!

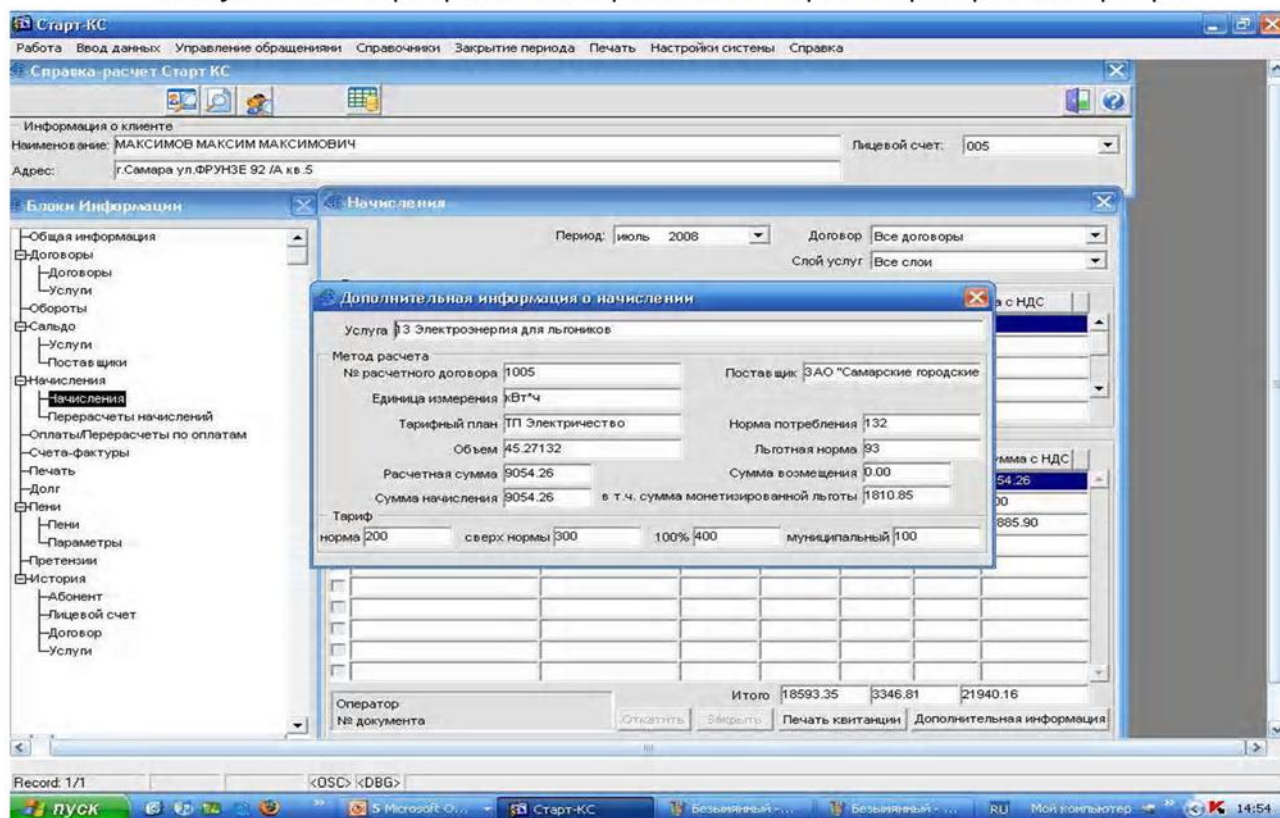
4. УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ

Модуль «Старт КС» управление обращениями может быть внедрен как отдельная информационная система или как подсистема комплексного решения «Старт КС». Модуль предназначен для автоматизации процессов учета и контроля исполнения обращений по различным вопросам, касающимся предоставления жилищных и коммунальных услуг, и обладает следующей функциональностью:

- принятие обращений по различным каналам связи (телефон, факс, письменное обращение, электронная почта, web-обращение и т.д.);
- регистрация, обработка и маршрутизация обращений по различным вопросам, включая:
 - o претензии по расчетам и вопросам облуживания;
 - o справочно-информационные услуги;
 - o заявки на устранение аварийных и нестандартных ситуаций;
 - o заявки на установку и ремонт приборов учета;
 - o заявки о неисправностях;
 - o запись на прием к специалистам и руководителям;
 - o и т.д.
- регистрация и контроль исполнения документов (актов недопоставок, писем и т.д.);
- регистрация плановых и проведенных мероприятий по информированию потребителей услуг;
- контроль сроков и надлежащего качества обработки обращений и плановых мероприятий;
- ведение истории мероприятий, учета контрольных сроков исполнения, плановых и аварийных ремонтов и т.д.



– обслуживание обращений по вопросам ЖКХ через операторов Call-центра.



ОСНОВНЫЕ СТОИМОСТНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Наименование	Единица изм.	Стоимость, руб.
1	Поставка лицензий:		
1.1.	Лицензия на модуль «Биллинг»: <ul style="list-style-type: none"> – управление взаимоотношениями с потребителями; – ведение лицевых счетов и расчеты с потребителями услуг; – управление расчетами; – формирование статистической и финансовой отчетности; – взаиморасчеты с поставщиками; – web–интерфейсы конечных пользователей; – генератор отчетов. 	лицевой счет	35
1.2.	Лицензия на модуль «Регистрация граждан»: <ul style="list-style-type: none"> – ведение картотеки; – оформление регистрируемых событий; – нормативно-справочное обслуживание; – формирование выходной документации. 	физическое лицо	8
1.3.	Лицензия на модуль «Управление обращениями»: <ul style="list-style-type: none"> – учет и контроль исполнения обращений потребителей услуг; – регистрация и обработка обращений по аварийным 	1 инсталляция	1000 000

	ситуациям; – регистрация и обработка жалоб и претензий.		
<i>По договоренности может быть предоставлена рассрочка оплаты лицензий</i>			
2	Проектирование* и внедрение** системы на рабочих площадках Заказчика		
2.1.	Выполнение работ по проектированию и внедрению модуля «Биллинг».	лицевой счет	15
2.2.	Выполнение работ по проектированию и внедрению модуля «Регистрация граждан».	лицевой счет	5
2.3.	Выполнение работ по проектированию и внедрению базовых технологических процессов модуля «Управление обращениями».	Базовые бизнес-процессы	500 000
	Настройка дополнительных бизнес-процессов модуля «Управление обращениями».	1 бизнес-процесс	155 000
<i>Работы по проектированию и внедрению оплачиваются равными долями в течение срока внедрения.</i>			

* Перечень работ по проектированию включает в себя:

- моделирование и согласование схемы построения IT-инфраструктуры Заказчика;
- определение требований к оборудованию, обследование имеющегося оборудования на предмет использования для задач системы;
- определение требований к системному программному обеспечению;
- формирование технического задания на настройку системы;
- формирования частного технического задания на доработку;
- разработка технического проекта;
- определение стоимости работ по внедрению и доработке.

** В состав работ по внедрению включается:

- инсталляция системы на оборудовании Заказчика;
- настройка системы (без доработок системы);
- миграция данных из действующих систем, инвентаризация сведений после миграции;
- проведение тестового расчета;
- разработка технических и информационных регламентов по работе в системе;
- обучение персонала;
- доработка в соответствии с частным техническим заданием;
- выполнение работ по интеграции с внешними информационными системами, определенными при проектировании;
- настройка базового пакета отчетов, определенных при проектировании;
- сопровождение опытной эксплуатации системы и первого промышленного расчетного периода;
- сопровождение выпуска документов для потребителей за 1 промышленный расчетный период.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка ИС «Старт КС» осуществляется на русском языке. Техническая поддержка может осуществляться по договору сроком на 1 год по одному из вариантов, выбранному Заказчиком:

- техническое консультирование (различные варианты: в рабочее время, горячая линия, ограниченный перечень сотрудников Заказчика по обращениям, не ограниченный перечень сотрудников);
- поставка новых версий;
- техническое сопровождение, включающее в себя: техническое консультирование, поставку новых версий.

Разработка новых версий ИС «Старт КС» осуществляется по вопросам, касающимся изменения законодательства и отраслевых особенностей в предоставлении услуг потребителям.

Стоимость полной технической поддержки составляет 20% от стоимости лицензий.

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ

1. Демонстрационная зона высокой энергетической эффективности в г. Санкт-Петербург

30 объектов – многоквартирные жилые дома – подомовой коммерческий учет всех видов коммунальных ресурсов, 1 объект - многоквартирный жилой дом – общедомовой и индивидуальный учет коммунальных ресурсов и услуг. Все объекты объединены в единую информационно-аналитическую систему.

2. ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

Система интеллектуального абонентского учета потребления услуг водоснабжения и канализования – более 4000 объектов учета.

3. г. Москва

Информационно-измерительная система учета потребления коммунальных услуг в Юго-Западном и Юго-Восточном административных округах, к системе подключено порядка 1000 домов и 18000 квартир.

4. г. Ростов-на-Дону

Комплексная система управления электронными лицевыми счетами – 200 000 лицевых счетов.

Общегородская информационно-измерительная система учета потребления коммунальных ресурсов, проектная мощность - 6500 объектов учета.

5. г. Петропавловск-Камчатский

Комплексная система управления электронными лицевыми счетами – 70 000 лицевых счетов.

Общегородская информационно-измерительная система учета потребления коммунальных ресурсов, проектная мощность - 1200 объектов учета.

6. г. Курск

Комплексная система управления электронными лицевыми счетами – 120 000 лицевых счетов.

Общегородская информационно-измерительная система учета потребления коммунальных ресурсов, проектная мощность - 720 объектов учета.

7. г. Бузулук (Оренбургская область)

Общегородская информационно-измерительная система учета потребления коммунальных ресурсов, проектная мощность - 320 объектов учета.

8. г. Волгоград

Комплексная система управления электронными лицевыми счетами – 350 000 лицевых счетов.

9. г. Шахты (Ростовская область)

Комплексная система управления электронными лицевыми счетами – 80 000 лицевых счетов.

10. Программы комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры, программы энергосбережения и энергоэффективности, эскизные проекты ЕМБИР, инвестиционное планирование:

- г. Архангельск;
- Екатеринбургская область;
- г. Курск;
- г. Петропавловск-Камчатский;
- г. Саранск;
- г. Саратов;
- Челябинская область.