

Расчетный центр услуг жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ)

Информационная система призвана решать следующие задачи:

- сбор и обработка показаний измерительной аппаратуры переменного тока, холодной и горячей воды, отопительной системы;
- расчёт потребления и цены по плавающим тарифам;
- прогнозирование потребления в соответствии с предыдущими данными
- сокращение времени на выставление счетов;
- своевременное предоставление максимального объема оперативной информации потребителям, связанной с перебоями, запланированными работами и изменениями в тарификации;
- эффективное информирование потребителей об задолженности на лицевых счетах;
- формирование и управление фондом капитального ремонта.

Целями проекта являются:

- обеспечение качественного обслуживания потребителей;
- эффективное использование существующих ресурсов (как человеческих, так и материальных)
- снижение затрат и издержек, связанных с обслуживанием системы;
- содержание минимальной численности обслуживающего персонала;
- эффективное проведение профилактики;
- упрощение доступа к внесению показаний и мониторингу потребления для конечных потребителей.

Подразделения и пользователи системы:

Проект информационной системы «Расчетный центр услуг жилищно-коммунального хозяйства» может быть разделён на следующие подразделения:

- сбор и обработка показаний, прогнозирование потребления;
- расчёт стоимости, выставление счетов, формирование и управление фондом капитального ремонта;
- предоставление своевременной информации о перебоях, профилактических мероприятиях, изменениям в условиях обслуживании или задолженности

Пользователями системы выступают конечные потребители коммунальных услуг и операторы расчётных центров.

Краткая информация:

Расчётный центр и его операторы должны предоставлять конечному потребителю коммунальных услуг следующие услуги:

- информирование о состоянии лицевого счёта услуги (электричество, холодная и горячая вода, отопление): последние показания измерительных приборов (внесённые проверяющим, автоматикой или со слов потребителя), размер задолженности или предоплаты по услугам, а так же тарификации и условиях её изменения;
- внесение показаний, снятых потребителем не позднее 10 дней после снятия, на лицевой счёт услуги потребления;
- оплата (или предоплата) услуг, внесение средств в фонд капитального ремонта;
- информирование о планируемых профилактических мероприятиях и перебоях, а также их причинах;
- заключение и расторжение договоров по предоставлению тех или иных коммунальных услуг.

При обслуживании потребителей необходимо обеспечение:

- актуальной информации о состоянии лицевых счетов потребителя, проводимых профилактических мероприятий и перебоях;
- точности предоставленной информации;
- проверки вносимых со слов потребителя показаний и последующее их подтверждение в предусмотренный организацией срок;
- максимального информирования потребителей о изменениях в условиях обслуживания, перебоях и профилактических мероприятиях.

Как средство постоянного мониторинга потребления коммунальных услуг потребителем применяется web-сайт расчётного центра, дублирующий возможности операторов расчётного центра в полном объёме и автоматическом режиме. Исключением является возможность заключения и расторжения договоров, возможное только при личном посещении расчётного центра. Доступ к ресурсу ограничивается авторизацией по указанным при заключении договора (или внесенным позднее изменениям) данным (адрес электронной почты, номер телефона или номер договора). В рамках одного личного кабинета необходима возможность объединение существующих лицевых счетов.

Данные по потреблению услуг предоставляются за определённый организацией период в автоматическом режима, включая графики потребления по дням (для автоматизированных измерительных приборов) или по месяцам, графики оплат и задолженностей. Данные за срок, выходящий из определённого организацией периода, не доступны в автоматическом режиме и могут быть получены в расчётном центре по запросу. Срок хранения данных – неограниченный на период действия договора.

Дублирование возможностей web-ресурса расчётного центра производится путём размещения тонких клиентов в виде терминалов в отделении расчётного центра.