

МОСОБЛЕИРЦ

УДОБНО И ПРОЗРАЧНО



ЖККХ

Об организации расчетов населения за жилищно-коммунальные услуги на территории Московской области через Единый информационно-расчетный центр

Сычков Александр Васильевич
Управляющий директор

Ноябрь 2015 года



Условия и предпосылки создания регионального расчетно-кассового центра Московской области



Для населения

- Необходимость оплачивать множество квитанций с разным сроком оплаты
- Отсутствие удобных способов оплаты квитанций
- Частая смена управляющих компаний
- Непрозрачность формирования размера платы
- Низкий уровень обслуживания



Для поставщиков услуг

- Высокий уровень дебиторской задолженности
- Задержка перечисления средств управляющими компаниями
- Непрозрачность схемы прохождения средств → недостаток инвестиций



Для управляющих компаний

- Низкий уровень собираемости платежей
- Высокие операционные затраты вследствие выполнения непрофильных функций
- Наличие локальных баз данных по абонентам, начислениям и платежам → необходимость организации информационного обмена с поставщиками ресурсов и органами власти



Для органов власти

- Отсутствие информации по отрасли в целом (в силу отсутствия достоверной информации) → невозможность оперативного принятия эффективных решений
- Социальная напряженность
- Отсутствие финансовой прозрачности



Правительством Московской области приняты документы:

- Постановление Правительства Московской области от 27.12.2013 № 1161/57 «Об утверждении формы Единого платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг».
- Постановление Правительства Московской области от 16.04.2014 № 353/13 «О мерах по повышению качества жилищно-коммунальных услуг на территории Московской области»



Схема взаимодействия и распределения платежей





Преимущества для населения

Преимущества	Инструмент реализации
Единый платежный документ	Объединение в квитанции разных поставщиков услуг
Большое количество точек оплаты	Заключение договоров с платёжными агентами в рамках всего региона
	Организация собственных пунктов приёма платежей
	Организация мобильных офисов
Стабильность работы управляющей компании	Ежедневное перечисление средств
	Сохранение за УК функций исполнителя услуг, сокращение расходов УК за счет передачи в ЕИРЦ абонентского и кассового обслуживания
Прозрачность начислений и оплат	Доступ к информации через ЛКК
	Раскрытие информации о поставщиках услуг и ресурсов в ЕПД
Комфортный уровень обслуживания	Организация единого окна
	Стандарт качества обслуживания
	Стандарт взаимодействия с органами соцзащиты, МФЦ и т.д.



Преимущества для поставщиков ресурсов и услуг

Преимущества	Инструмент реализации
Снижение уровня дебиторской задолженности	Включение в ЕПД всего перечня предоставляемых ЖКУ, включая э/э
	Распределение поступающих средств по поставщикам коммунальных ресурсов
	Работа по взысканию просроченной задолженности
Сокращение сроков поступления средств	Оперативное перечисление средств от жителей на основании указаний управляющих компаний и трехсторонних договоров между ЕИРЦ, управляющими компаниями и поставщиками ресурсов
	Регламентный (в том числе ежедневный) информационный обмен по объёму начислений и платежам
Повышение уровня прозрачности в сфере ЖКХ	Доступ к информации через ЛКК
	Доведение до потребителей ЖКУ информации о поставщиках услуг



Преимущества для управляющих компаний

Преимущества	Инструмент реализации
Повышение собираемости платежей за ЖКУ	Включение в ЕПД всего перечня предоставляемых ЖКУ, включая э/э
	Передача в МосОблЕИРЦ претензионно-исковой работы
	Организация удлинённого рабочего дня касс для плательщиков с ЕПД
Снижение операционных затрат	Перевод обслуживания потребителей ЖКУ в абонентскую службу МосОблЕИРЦ
	Аудиторское заключение по затратам на обслуживание силами УК
	Оплата услуг МосОблЕИРЦ ниже себестоимости услуг собственными силами (абонентская плата за 1 л.с. + 1,5% от оплат)
	Передача в МосОблЕИРЦ функций сбора показаний, проверки дат поверки приборов учета
Оперативный доступ к необходимой информации	Регламентный информационный обмен с поставщиками ресурсов по платежам, задолженностям, начислениям и т.д.
	Доступ к информации через ЛКК
	Взаимодействие с органами соцзащиты, МФЦ



Преимущества для органов власти

Преимущества	Инструмент реализации
Использование достоверных данных для обеспечения реализации реформы ЖКХ	Наличие актуальной единой базы данных о населении, состоянии жилищного фонда, объёмах услуг, недопоставках, авариях Возможность единого регулирования тарифов и методик расчёта
Снижение социальной напряжённости	Обеспечение единого уровня обслуживания населения района или округа Предоставление данных для обоснованного расчёта субсидий Формирование механизмов прямых расчётов с поставщиками ресурсов
Повышение уровня прозрачности в сфере ЖКХ	Регламентный информационный обмен между участниками рынка ЖКХ по объёму начислений, платежам в пользу поставщиков услуг и ресурсов Доступ к информации через ЛКК УК и РСО



Стандарт стоимости услуг

№ п.п.	Показатель	ООО «МосОблЕИРЦ»		Управляющие компании*
1	Средний счет по ЕПД, руб.	3 500		
2	Стоимость услуг ООО «МосОблЕИРЦ» на 1 лицевой счет	руб.	% от счета	
2.1.	Основные услуги	52,63	1,50%	
2.2.	Основные услуги + банковская комиссия	80,63	2,30%	
2.3.	Основные услуги + банковская комиссия + работа с ДЗ	115,62	3,30%	
3	Средняя площадь квартиры на 1 лиц. счет, м	54		
4	Средняя стоимость услуг на 1 кв.м., руб.			
4.1.	Основные услуги, руб.	0,97		0,9-1,5
4.2.	Основные услуги + банковская комиссия, руб.	1,49		1,5-3,0
4.3.	Основные услуги + банковская комиссия + работа с ДЗ, руб.	2,14		3,0-5,0

*Управляющие компании в зависимости от величины абонентской базы, а также условий приема платежей несут различные затраты на управление и организацию расчетного обслуживания. Для небольших управляющих компаний затраты составляют от **0,9-1,5** руб. за 1 кв.м. с оплатой банковской комиссии плательщиком, **1,5-3,0** руб. без оплаты банковской комиссии плательщиком и **3,0-5,0** руб. и более в случае дополнительных затрат на взыскание дебиторской задолженности (актуально для крупных УК с проблемной дебиторской задолженностью).



Стандарты обслуживания клиентов

Принцип одного окна

- более 500 окон
- 15 000 обращений ежедневно

Время ожидания клиента в очереди – не более 15 минут

Электронная система управления очередью

Наличие терминалов самообслуживания

Клиентский зал, наличие мест для ожидания

- 41 территориальное управление
- 161 клиентский офис

Наличный/безналичный расчет; возможность оплаты без комиссии

- 177 собственных пунктов кассового обслуживания;
- более 1,5 тысяч пунктов приёма платежей платёжных партнёров

Консультативная и информационная помощь во время ожидания

Видеомониторинг загруженности клиентского зала

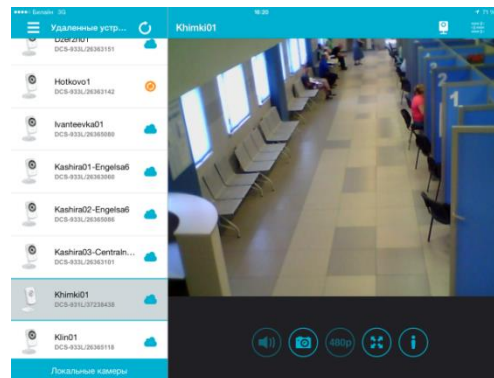
Мобильный офис для жителей удаленных поселений

- 7 мобильных офисов обслуживают более 300 нас. пунктов в 10 муниципальных районах

Заочное обслуживание: контактный центр, личный кабинет

- Количество звонков: 7 000 в день, 200 000 в месяц.
- Общее количество обращений – 957 000.

Система видеонаблюдения для управления очередями



Управление ЕИРЦ «Химки»

Электронная очередь и терминал самообслуживания



Управление ЕИРЦ «Дзержинский»

Мобильный офис для удаленных поселений



Личный кабинет пользователя на сайте МосОблЕИРЦ





Стандарт работы с дебиторской задолженностью

При заключении договора оговариваются условия передачи задолженности и условия ее взыскания



Информационная работа среди населения

Встречи со старшими по домам

Списки должников на подъездах



1

Автообзвон должников

Звонков

943 922

Успешно

28%

- Ежедневно
- Долг более 20 тыс руб.
- Неоплата более 10 дней после выпуска ЕПД

2

Выставление пени

В соответствии с Жилищным кодексом

- После месяца неоплаты
- По каждой услуге
- 1/300 ставки рефинансирования
- Включение в долговые бумаги

3

Направление уведомлений

- Долг больше 2,5 тыс. руб.
- Два месяца неоплаты

4

Направление претензий

С начала года

374 136

- Долг больше 2,5 тыс. руб.
- Неоплата по уведомлению

5

Ограничение услуг

Электроэнергия

Водоотведение

- Неоплата по претензиям
- Участие в комиссиях с поставщиками услуг по ограничению

6

Направление в суд

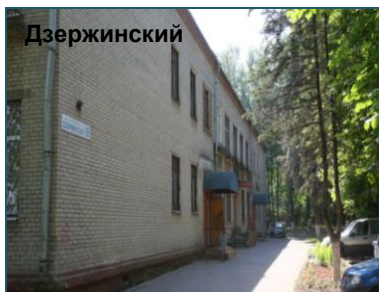
Подано исков

1 553



Корпоративный стандарт оформления клиентских офисов

Офисы обслуживания управляющих компаний



Дзержинский



Бронницы



Лыткарино

ЦЕЛЕВЫЕ КРИТЕРИИ

Территориальная доступность
вблизи крупных транспортных путей (центральных улиц), не далее 500 м от остановок общественного транспорта

По возможности обеспечиваются **парковочные места** автотранспортных средств

Требования к помещению клиентского офиса определены корпоративными стандартами:

- наличие клиентского зала;
- точки приема платежей
- информационное обслуживание

Техническое оборудование помещения

клиентского зала включает в себя:

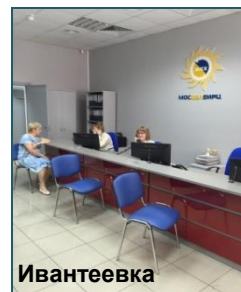
- система управления очередью;
- терминалы самообслуживания

90% офисов соответствуют целевым критериям

Открыто 65 клиентских офисов и касс

Утвержден план ремонтов на 66 млн.руб.

Офисы ООО «МосОблЕИРЦ»



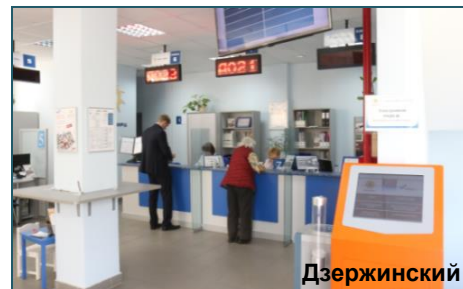
Ивантеевка



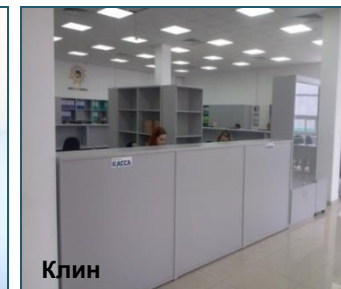
Чехов



Сергиев Посад



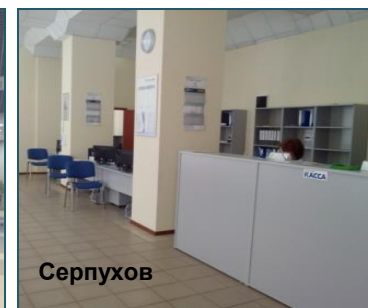
Дзержинский



Клин



Химки



Серпухов



Стандарт (Единый порядок) начислений и операционной деятельности

✓ Разработан Единый порядок начислений за ЖКУ

✓ Унифицированы формы отчетности для управляющих организаций





Стандарт печати и доставки ЕПД

Печать платежных документов

- ✓ Собственный печатный центр
 - мощность 190 тыс ЕПД в сутки
- ✓ Возможность использования полиграфических центров
- ✓ Утвержденный стандарт контроля доставки

Контроль доставки

- ✓ Ежемесячный мониторинг доставки ЕПД в каждом муниципальном образовании
- ✓ Регулярный обзвон жителей по доставке ЕПД
- ✓ Выездные проверки качества доставки

Проблемы Почты России/службы доставки

Сложность доставки в отдаленные поселения

Дополнительные условия со стороны почтовой службы напр.: доставка только на 1 этаж

Отсутствие возможности проезда до адреса

Отсутствие выбора почтовой службы доставки в некоторых районах

Сложная криминогенная обстановка

Проблемы передачи ЕПД клиентам

Отсутствие информационных табличек с указанием адреса

Ограничение доступа в подъезд (домофон, кодовый замок)

Полное/частичное отсутствие почтовых ящиков

Неисправность / отсутствие номеров на почтовых ящиках

Наро-Фоминск,
ул. Карла Маркса,
д. 25



Орехово-Зуево,
ул. Красноармейская,
д. 152



Волоколамск,
ул. Березовая,
д. 14

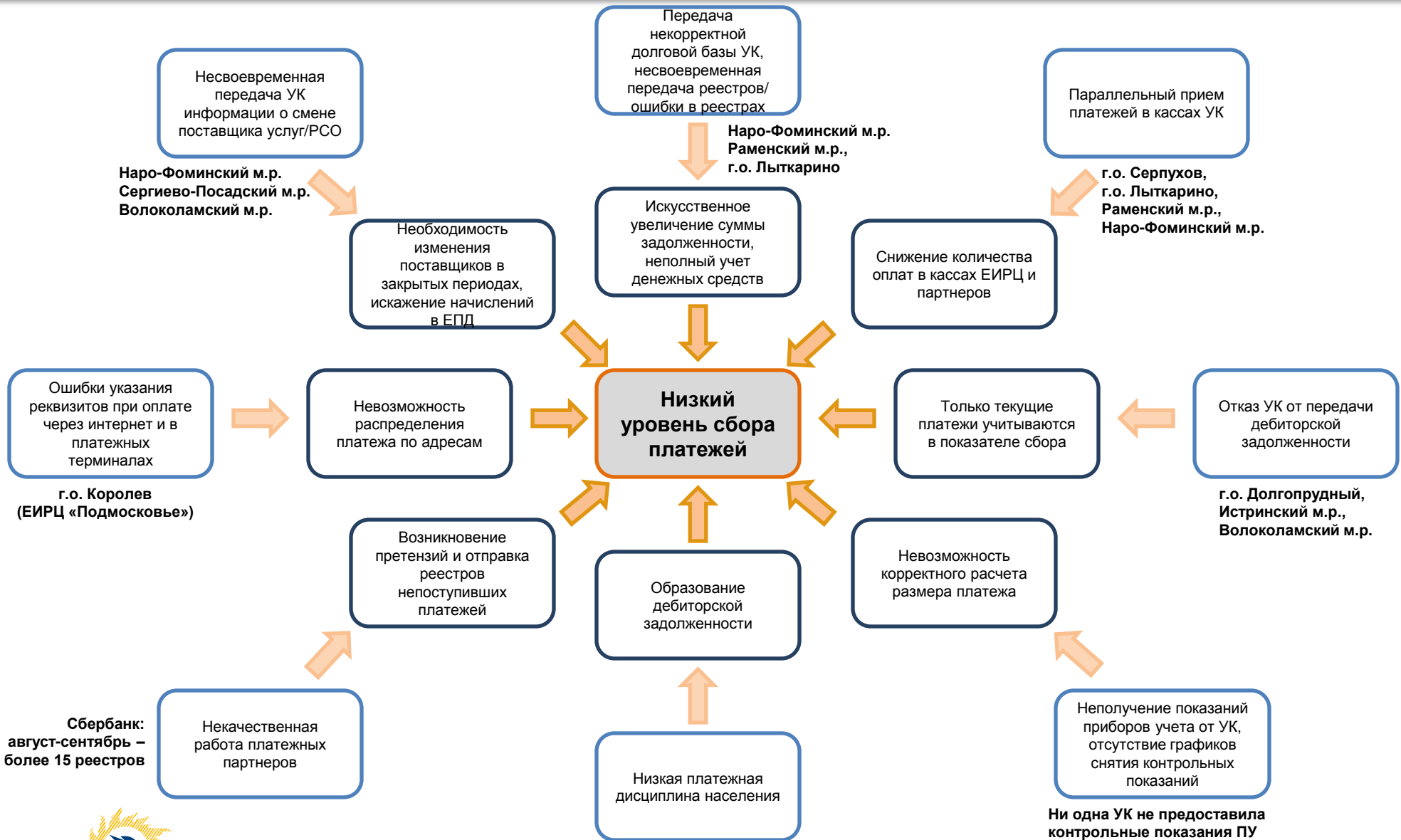


Пушкино,
ул. Заводская,
д. 4/25





Выявленные проблемы повышения собираемости платежей





Планы работ на I квартал 2016 года



Провести комплекс мероприятий, направленных на **повышение квалификации** персонала

Провести комплекс мероприятий, направленных на:



исключение ошибок в ЕПД, потери платежей населения за ЖКУ



обеспечение **корректного функционирования** личного кабинета пользователя ООО «МосОблЕИРЦ»



эффективность работы по **взысканию дебиторской задолженности** с населения.

Обеспечить **оперативное рассмотрение протоколов разногласий** по договорам с управляющими организациями, с привлечением при необходимости третьей стороны для согласования спорных статей и условий.



Нерешенные вопросы и их решения

ВОПРОСЫ	РЕШЕНИЯ
УК и РСО не «расщепляют» платежи	Законодательная инициатива по обязательности распределения платежей до РСО 2-го и 1-го уровней
Нет единой концепции по комиссионному сбору	Отменить комиссионный сбор: - Истринский муниципальный район, Ленинский муниципальный район - городские округа: Жуковский, Лобня, Королев, Балашиха, Домодедово
Нет единой концепции государственной услуги «Паспортный стол»	Утверждение регламента передачи услуги «Паспортный стол» (первичный учет) в МФЦ
Дефицит кадров в области ЖКХ	Проведение обучения, повышения квалификации работников УК, ЕИРЦ
Отсутствие культуры/стандартов обслуживания	Утверждение единых стандартов обслуживания и требований к офисам
БД с ошибками; данные не подтверждаются документами	Приведение начислений в соответствие с законодательной базой (расчет водоснабжения, вывоз ТБО и т.п.) Утверждение единого справочника услуг
Негативное восприятие компании со стороны населения вследствие «перекладывания ответственности» за плохое качество коммунальных услуг с УК и РСО на МосОблЕИРЦ.	Разъяснительная работа с населением в т.ч. с помощью публикаций в региональных и профильных СМИ. Создание и поддержание положительного имиджа Общества
Риторика «долгов» МосОблЕИРЦ перед РСО	Передача функций администрирования дебиторской задолженности в МосОблЕИРЦ Передача функций претензионно-исковой работы в МосОблЕИРЦ Выполнение программ и медиа-планов по повышению платежной дисциплины населения



МОСОБЛЕИРЦ

УДОБНО И ПРОЗРАЧНО

ПРИЛОЖЕНИЯ



Правовые основы деятельности

Обработка персональных данных Плательщиков

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Статья 6
Пункт 1, пп 5

Условия обработки персональных данных

<...> Обработка персональных данных допускается в следующих случаях:

<...> обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, в том числе в случае реализации оператором своего права на уступку прав (требований) по такому договору, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем

Статья 6
Пункт 4

Условия обработки персональных данных

Лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению оператора, не обязано получать согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных.

Правила предоставления коммунальных услуг, утвержденные постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354

Пункт 32
пп «е»

Исполнитель имеет право:

<...> привлекать на основании соответствующего договора, содержащего условие об обеспечении требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, организацию или индивидуального предпринимателя <...>:
– для начисления платы за коммунальные услуги и подготовки доставки платежных документов потребителям;

Федеральный закон от 03.06.2009 № 103-ФЗ

«О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»

Статья 4
Пункт 14

Условия осуществления приема платежей

Платежный агент при приеме платежей обязан использовать специальный банковский счет (счета) для осуществления расчетов.

Статья 4
Пункт 15

Условия осуществления приема платежей

Платежный агент обязан сдавать в кредитную организацию полученные от плательщиков при приеме платежей наличные денежные средства для зачисления в полном объеме на свой специальный банковский счет (счета).

Статья 4
Пункт 16

Условия осуществления приема платежей

По специальному банковскому счету платежного агента могут осуществляться следующие операции:

- 1) зачисление принятых от физических лиц наличных денежных средств;
- 2) зачисление денежных средств, списанных с другого специального банковского счета платежного агента;
- 3) списание денежных средств на специальный банковский счет платежного агента или поставщика;
- 4) списание денежных средств на банковские счета.

Статья 4
Пункт 18

Условия осуществления приема платежей

Поставщик при осуществлении расчетов с платежным агентом при приеме платежей обязан использовать специальный банковский счет. Поставщик не вправе получать денежные средства, принятые платежным агентом в качестве платежей, на банковские счета, не являющиеся специальными банковскими счетами.

Указание в платежном документе реквизитов ООО «МосОблЕИРЦ»

Обязанность управляющей компании по открытию специального банковского счета





Правовые основы деятельности по начислениям и приему денежных средств

Срок формирования
начислений за потребленные
ЖКУ

Договор управления многоквартирным домом, заключенного между управляющей компанией и Плательщиком

Договор об организации расчетов за ЖКУ, заключенного между управляющей компанией и ООО «МосОблЕИРЦ»

Договор об организации расчетов за ЖКУ, заключенного между ресурсоснабжающей организацией и ООО «МосОблЕИРЦ»

Гражданский кодекс РФ

Глава 52
Статья 1005

Агентский договор

1. По агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала. По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки <...>

2. В случаях, когда в агентском договоре, заключенном в письменной форме, предусмотрены общие полномочия агента на совершение сделок от имени принципала, последний в отношениях с третьими лицами не вправе ссылаться на отсутствие у агента надлежащих полномочий, если не докажет, что третье лицо знало или должно было знать об ограничении полномочий агента. <...>

Глава 52
Статья 1006

Агентское вознаграждение

Принципал обязан уплатить агенту вознаграждение в размере и в порядке, установленных в агентском договоре. <...>

Организация расчетов за ЖКУ и
приема денежных средств

Федеральный закон от 03.06.2009 № 103-ФЗ

«О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»

Статья 4
Пункт 1

Условия осуществления приема платежей

Оператор по приему платежей для приема платежей должен заключить с поставщиком договор об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц, по условиям которого оператор по приему платежей вправе от своего имени или от имени поставщика и за счет поставщика осуществлять прием денежных средств от плательщиков в целях исполнения денежных обязательств физического лица перед поставщиком, а также обязан осуществлять последующие расчеты с поставщиком в установленном указанным договором порядке и в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая требования о расходовании наличных денег, поступивших в кассу юридического лица или кассу индивидуального предпринимателя.

Статья 4
Пункт 5

Условия осуществления приема платежей

Оператор по приему платежей вправе осуществлять прием платежей после его постановки на учет уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и согласования правил внутреннего контроля в указанном порядке.



Правовые основы по распределению денежных средств

Распределение денежных средств, полученных от Плательщиков, в адрес РСО

Срок перечисления денежных средств, полученных от Плательщиков

Федеральный закон от 03.06.2009 № 103-ФЗ

«О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»

Статья 3
Пункт 1

Деятельность по приему платежей физических лиц

Под деятельностью по приему платежей физических лиц (далее - прием платежей) в целях настоящего Федерального закона признается прием платежным агентом от плательщика денежных средств, направленных на исполнение денежных обязательств перед поставщиком по оплате товаров (работ, услуг), в том числе внесение платы за жилое помещение и коммунальные услуги в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, а также осуществление платежным агентом последующих расчетов с поставщиком.

Гражданский кодекс РФ

Глава 22
Статья 313

Исполнение обязательства третьим лицом

Глава 49
Статья 971

Договор поручения

1. По договору поручения одна сторона (поверенный) обязуется совершить от имени и за счет другой стороны (доверителя) определенные юридические действия. Права и обязанности по сделке, совершенной поверенным, возникают непосредственно у доверителя.
2. Договор поручения может быть заключен с указанием срока, в течение которого поверенный вправе действовать от имени доверителя, или без такого указания.

Постановление Правительства РФ от 28.03.2012 № 253

«О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг»

Пункт 6

Платежи исполнителя подлежат перечислению в пользу ресурсоснабжающих организаций не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления платежей потребителям исполнителю.