

**РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ СТОИМОСТИ  
УСЛУГ В СФЕРЕ ЖКХ В РАМКАХ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ  
«ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА»**

**И.В. Корохова** (Управление жилищно-коммунального хозяйства администрации города Невинномысска, Невинномысск), **В.А. Карачай** (Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, Санкт-Петербург)

**Научный руководитель – д. э. н., профессор О.И. Шаталова**  
(Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Ставрополь)

В работе рассматривается проблема применения информационных технологий, обусловленная отсутствием единой методики формирования экономически обоснованной стоимости услуг по содержанию общего имущества многоквартирных домов. В качестве решения была разработана информационно-аналитическая система. Результатом исследования является повышение эффективности предоставляемых услуг внедрения информационно-аналитической системы.

**Введение.** В современных экономических условиях управляющие организации, оказывающие жилищно-коммунальные услуги населению, самостоятельно осуществляют формирование стоимости услуг с учетом запланированной прибыли. На фоне этого происходит одновременное увеличение стоимости услуг и уменьшение затрат на их выполнение, что снижает качество выполняемых работ.

Для подтверждения актуальности проблемы нами был проведен: анализ обращений граждан по вопросам несоответствия качества предоставления и заявленной стоимости услуг; анкетирование собственников, руководителей и специалистов управляющих организаций по вопросу использования информационных технологий при формировании стоимости услуг по содержанию общего имущества многоквартирных домов (далее – ОИ МКД); сравнительный анализ формирования стоимости услуг восьми организаций конкретного муниципального образования (город Невинномысск); выполнение детального расчета по выбранному виду работ. На основании этого нами был проведен реинжиниринг бизнес-процесса формирования стоимости услуг по содержанию ОИ МКД.

**Основная часть.** Для решения проблемы была разработана информационно-аналитическая система «Расчет стоимости услуг по содержанию ОИ МКД», включающая следующие компоненты: расчет стоимости услуг по содержанию ОИ МКД, механизм взаимодействия стейкхолдеров и собственников помещений, методика проведения образовательных курсов по вопросу формирования экономически обоснованной стоимости услуг по содержанию ОИ МКД.

Целью исследования является анализ эффективности предоставляемых услуг посредством внедрения разработанной методики расчета экономически обоснованной стоимости услуг по содержанию ОИ МКД, входящей в состав информационно-аналитической системы «Расчет стоимости услуг по содержанию ОИ МКД», реализующей комплексный подход к формированию стоимости услуг ЖКХ, учитывающей стоимость услуг подрядных организаций и существующую нормативную правовую базу.

Объект исследования – порядок формирования стоимости услуг по содержанию ОИ МКД.

Предмет исследования – процесс формирования конечной стоимости услуг по содержанию ОИ МКД для потребителей.

Для достижения поставленной цели исследования были выполнены следующие задачи:

- внедрение и практическая апробация информационно-аналитической системы в работе управляющих организаций города Невинномысска;
- расчет показателей эффективности использования информационно-аналитической системы «Расчет стоимости услуг по содержанию ОИ МКД».

**Выводы.** Апробация информационно-аналитической системы в управляющих организациях города Невинномысска показала следующие результаты:

- повышение качества расчетов, снижение количества ошибок посредством реализации комплексной методики расчета, учитывающей все реальные затраты и соответствующей действующей нормативной правовой базе;

- предоставление собственникам помещений полной информации о формировании стоимости услуг с привлечением подрядных организаций и их стоимости по всем статьям затрат;

- повышение качества оказываемых услуг за счет возможности отслеживания недобросовестных подрядных организаций посредством получения отзывов о выполнении работ и услуг и ведения рейтинговой системы в личном кабинете помещений с учетом обратной связи от собственников помещений;

- снижение количества обращений граждан в административные органы города по поводу предоставления выполняемых услуг управляющими и подрядными организациями, привлекаемых для выполнения работы (услуг).

Планируется дальнейшая доработка информационно-аналитической системы включающая мобильное приложения для собственников помещений, что позволит добиться социального эффекта, заключающийся в повышении уровня удовлетворенности граждан в получении качества выполняемых работ (услуг) и соответствующей стоимости.