

ПЕРСПЕКТИВИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ ОПЛАТІ КОМУНАЛЬНИХ ТА ІНШИХ ПОСЛУГ

О.Б. Антоненко, к.е.н., експерт з енергетичних ринків
проекту SEMISE

Розглянуто перспективи застосування WWW-ресурсу для сплати комунальних послуг. Запропоновано шляхи підвищення свідомості громадян, донесення до населення інформації про реальну вартість цін на комунальні послуги і наслідки їх впливу на стан економіки в цілому, добробут і здоров'я кожного зокрема

Майже кожному громадянину України знайоме відчуття хвилювання через невчасну сплату за житлово-комунальні або інші послуги. Йому відключають телефон, надсилають попередження про відключення від електропостачання і дзвонять у двері з нагадуванням про необхідність сплати за воду і інші комунальні послуги.

Згідно Статті 13 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», залежно від функціонального призначення вони поділяються на:

1) комунальні послуги (централізоване постачання холодної та гарячої води, водовідведення, газо- та електропостачання, централізоване опалення, а також вивезення побутових відходів тощо);

2) послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів тощо);

3) послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо);

4) послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо) [1].

Необхідність сплати комунальних послуг для більшості громадян є звичною справою, яка передбачає особливу щомісячну процедуру: зняття показів приладів, заповнення необхідних квитанцій і розрахунок вартості до сплати, черга у державному банку або значна комісія за послуги комерційного банку без черги.

Важливість питання сплати комунальних послуг значно зросла останнім часом. Головним фактором у цьому є те, що ціни на послуги природних монополістів є засобом певних маніпуляцій населенням. Кожна нова влада обіцяє сталі ціни на енергоносії, воду, послуги ЖЕКу та Укртелекому. Однак, за підрахунками експертів, лише 3 % від загального населення України розуміє справжню ціну таких послуг і її вплив на стан економіки у майбутньому, розвиток економіки країни в цілому.

Застосування Інтернет-технологій при оплаті комунальних послуг ставить за мету не тільки спростити життя звичайному українцю, а й дати можливість усвідомити громадську важливість своєчасної та повної сплати цих послуг. Створення WWW-ресурсу має передбачати цілий перелік платних послуг, які можна здійснити за допомогою платіжних карток або інших фінансових інструментів у мережі Інтернет: оплату комунальних послуг, послуг Укртелекому, кабельного телебачення, Інтернету тощо, а також безоплатних послуг: можливість перевірки свого власного рахунку, отримання статистики про обсяги споживання ресурсів, можливість додатково отримати достовірну інформацію за наступними напрямками:

- реальна вартість комунальних послуг, які надаються побутовим споживачам;
- спрямованість коштів, які сплачуються споживачами та питома вага всіх складових цих витрат;
- порівняння рівня тарифів на комунальні послуги в регіонах України, країнах СНД та країнах

Європи;

- порівняння рівня статків і питомої ваги витрат на комунальну сферу в середній зарплаті пересічного українця і громадян інших країн;
- порівняння рівня якості комунальних послуг в Україні та країнах СНД і Європи, у тому числі: якість води, надійність постачання електроенергії і газу, перебої у постачанні;
- співвідношення рівня якості послуг і цін;
- інше.

Отже, за допомогою спрощення процедури сплати за комунальні послуги через мережу Інтернет вирішується головне завдання – донесення до громадянина України за допомогою вище перелічених послуг WWW-ресурсу інформації про реальну вартість цін на комунальні послуги і наслідки її впливу на стан економіки в цілому, добробут і здоров'я кожного зокрема.

Для прикладу, станом на 1.01.2010 р. тариф на холодну воду і водовідведення у м. Києві складав 2,87 грн (з ПДВ) за 1 кубометр для приміщень з лічильниками [2]. Середня вартість питної води в Україні у літровій пляшці у цей період орієнтовно була такою ж. Зважаючи на те, що у 1 кубометрі води одна тисяча літрів, вартість води, яка постачається, і, головне, відводиться централізовано, у тисячу разів менше, ніж вартість питної води, яку ми купуємо у магазині. Головне у цьому те, що через недостатність фінансування водоканалів щорічно погіршується якість води і збільшуються перебої з водопостачанням, зношується обладнання та труби. Це відповідним чином впливає на здоров'я людини. Відсутність коштів на переоснащення очисних споруд призводить до того, що з кожним роком все більше забруднюються водоймища України, а в окремих регіонах взагалі виникає небезпека екологічної катастрофи через високу зношеність обладнання очисних споруд.

Наступним можна навести приклад з тарифами на електроенергію. Станом на 1.01.2010 р. тариф на електроенергію для населення складав 24,36 коп./кВт*год [3], а економічно обґрунтований тариф – 80,5 коп./кВтгод (з ПДВ). Тобто рівень відшкодування побутовими споживачами обґрунтованих витрат в-середньому по енергопостачальних компаніях складає 30,3%. Решту від вартості спожитої електричної енергії населенням оплачують промислові споживачі. Тобто, кожна родина в Україні, сплачуючи за електроенергію лише 30% від її реальної вартості, оплачує решту через усі товари й послуги, в вартості яких уже закладено завищені витрати на електроенергію. Отже, спостерігається мультиплікативний ефект, який знову ж таки призводить до зростання цін на всі послуги, у тому числі і на електроенергію для юридичних осіб.

Таких прикладів можна наводити безліч. Відсутність усвідомлення даних процесів з боку населення призводить до того, що в рамках недостатності інформації ми дозволяємо себе ошукувати. Радіємо тому, що тарифи на комунальні послуги лишаються на незмінному рівні протягом багатьох років, при тому, що офіційний рівень інфляції щороку зростає, як зростають ціни на всі інші товари, роботи і послуги. Тільки незначна частина населення усвідомлює, до чого може призвести у майбутньому утримання на незмінному рівні тарифів на комунальні послуги.

Отже, створення відповідного WWW-ресурсу та застосування Інтернет-технологій при оплаті комунальних послуг дозволить підвищити свідомість громадян і зрозуміти свій вклад у необхідність своєчасної і повної оплати послуг за рахунок наступних переваг:

- відсутності необхідності щомісяця заповнювати квитанції і самому розраховувати вартість комунальних послуг;
- можливості сплати за комунальні послуги без черг і комісії банків;
- можливості перевірки свого власного рахунку і сплати комунальних послуг з будь-якого географічного місця, де є Інтернет.

Література

1. Про житлово-комунальні послуги [Електронний ресурс]: Закон України № 1875-IV від 24 черв. 2004 р. – Режим доступу: <<http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=575%2F97-%E2%F0>>.

2. Про встановлення та погодження тарифів на комунальні послуги з централізованого постачання холодної і водовідведення холодної та гарячої води для населення [Електронний ресурс] : розпорядження Київської міської державної адміністрації № 980 від 31 серпня 2009 р. -

Режим доступу: < <http://vodokanal.kiev.ua/files/tariffs.doc>>.

3. Про зміну тарифів на електричну енергію, що відпускається населенню і населеним пунктам, та внесення змін до Порядку застосування тарифів на електроенергію, що відпускається населенню і населеним пунктам [Електронний ресурс] : постанова НКРЕ № 926 від 20 лип. 2006 р.

– Режим доступу: <http://www.nerc.gov.ua/control/uk/publish/article?showHidden=1&art_id=46546&cat_id=34446&ctime=1154678998500>.

ТЕХНОЛОГІЯ PROCESS MINING ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ ЇЇ РЕАЛІЗАЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

В.М. Гужва, к.е.н., доцент

ДВНЗ «Київський національний економічний університет
ім. В. Гетьмана»

*Результат функціонування будь-якого підприємства в умовах ринкової економіки не в останню чергу залежить від того, настільки ефективно організована його діяльність. Така діяльність складається із сукупності бізнес-процесів. В цьому контексті важливими є задачі не тільки побудови (планування) бізнес-процесів, але і їх модифікація та удосконалення на основі аналізу фактичного виконання. Вирішити таке завдання покликана технологія **Process Mining**. В доповіді розглядається суть цієї технології та інструментарій її практичної реалізації на промислових підприємствах.*

На сьогоднішній день бізнес-діяльність будь-якого підприємства є достатньо складним процесом, що включає в себе різного роду пов'язані між собою «активності», у тому числі й ті, що взаємодіють з іншими учасниками бізнесу. Двісті років тому Адам Сміт запропонував розбивати промислове виробництво на найпростіші та базові операції. Він показав, що розділення праці сприяє зростанню її продуктивності. Сучасні економісти пропонують для полегшення розуміння і управління бізнесом об'єднувати розрізнені операції в єдині процеси, які називаються бізнес-процесами.

Вперше поняття бізнес-процесу мало наступне визначення: *Бізнес-процес – це сукупність різних видів діяльності, в рамках якої «на вході» використовується один або більше видів ресурсів, і в результаті цієї діяльності «на виході» створюється продукт, що представляє цінність для споживача.*

Існує достатньо багато визначень даного терміну, які відрізняються певними тонкощами, але співпадають в головному: *бізнес-процес (БП) – послідовність операцій, в ході виконання яких організація отримує значущий для себе результат (товари, послуги тощо).*

Автоматизація виконання бізнес-процесів і залучення інформаційних систем для їх підтримки привели до тісної інтеграції інформаційних технологій та бізнесу. На сьогодні широку популярність отримали наступні технології:

- 1) Business Process Management (BPM) – управління бізнес-процесами;
- 2) Business Intelligence (BI) – бізнес-інтелект або бізнес-аналітика;
- 3) Business Process Analysis (BPA) – аналіз бізнес-процесів;
- 4) Business Activity Monitoring (BAM) – моніторинг бізнес-діяльності.

Перераховані технології взаємопов'язані та доповнюють одна одну.

Представлення БП у вигляді послідовності пов'язаних операцій спростило задачу автоматизації бізнесу. Відповідні інформаційні системи почали розглядати бізнес-процеси як строго заданий потік роботи. Системи такого класу отримали назву *систем workflow*. Принцип роботи *workflow-систем* – *автоматизація всього або частини бізнес-процесу, впродовж якого документи, інформація або задачі передаються від одного учасника іншому для обробки у відповідності з набором процедурних правил*. Тобто потік робіт (*workflow*) – це формальний опис бізнес-процесу, що використовується для його автоматизації. Загальний принцип роботи *workflow-систем*