

ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В УПРАВЛЕНИИ НЕДВИЖИМОСТЬЮ

Е. Ф. Райкова

*Астраханский государственный технический университет,
г. Астрахань (Россия)*

Информационные технологии управления используются в различных областях деятельности человека, в том числе и в управлении недвижимостью. Технология управления каким-либо объектом обеспечивает постоянство определенной физической величины, характеризующей состояние объекта, или изменение этой величины в соответствии с некоторым законом на основании конкретной информации о состоянии объекта и окружающей среды [1]. Информационную модель такой системы управления можно представить как совокупность двух основных компонентов: объекта управления и управляющей части.

Объектом управления могут быть предприятия строительной отрасли и жилищно-коммунального комплекса. Управляющая часть должна располагать данными о внешней среде и внутреннем состоянии объекта управления. В соответствии с параметрами внешней среды и параметрами состояния объекта управления вырабатываются управляющие воздействия на объект управления.

В Российской Федерации большое внимание уделяется реформированию жилищно-коммунального хозяйства, которое проводится с учетом наработанного опыта в решении задач жилищно-коммунального обслуживания населения. Деятельность жилищно-коммунального хозяйства закреплена в законодательной, нормативно-правовой, нормативно-методической базе. По жилищному кодексу РФ собственники помещений должны выбрать один из трех способов жилищно-коммунального обслуживания населения, каждый из которых направлен на достижение одной цели – эффективное управление жилым домом.

Показателем качества жилищно-коммунального обслуживания населения является удовлетворенность жильцов. Однако, особенности оценки в большинстве случаев субъективны. В ряде случаев наблюдается неопределенность механизма оценивания, поскольку не всегда существует возможность учесть все факторы, а также оценить их влияние на качество жилищно-коммунального обслуживания населения в целом. Проблема оценки качества жилищно-коммунального обслуживания населения характеризуется отсутствием оперативного обмена между органами управления и предприятиями жилищно-коммунального хозяйства. В результате чего имеется недостаточная оперативность в получении информации и низкий уровень автоматизации процесса ее обработки.

Информационные технологии требуют новых подходов и в организации структур жилищно-коммунального хозяйства, его регламента, кадрового потенциала, системы документации, мониторинга качества предоставляемых услуг, а также хранения и передачи информации. Развитие информационного потенциала компании связано с организацией системы обработки данных и знаний об управляемых объектах и качестве услуг, последовательного их развития до уровня интегрированных автоматизированных систем жилищно-коммунального обслуживания населения, охватывающих все уровни и звенья в процессе жилищно-коммунального обслуживания населения.

Обоснование необходимости применения информационных технологий в управлении жилыми домами, а также классификация информационных технологий и исследование основных категорий программных средств, применяемых в управлении, позволяют дать оценку качества жилищно-коммунального обслуживания населения, провести анализ работы управляющих организаций и состояния жилых домов для составления прогноза, позволяющего сократить время на проведение мониторинга.

Анализ темпов и характера продвижения реформы ЖКХ в России позволяет определить основные сдерживающие факторы реформирования жилищно-коммунального хозяйства: отсутствие комплексного подхода к проблеме у государства, отсутствие консолидированных заказчиков среди пользователей жилищно-коммунальных услуг, отсутствие сформированного рынка частных управляющих компаний. Жилищный кодекс определяет возможные способы управления многоквартирным домом: непосредственное управление собственниками помещений, управление товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, управление управляющей организацией – юридическим лицом независимо от организационно-правовой формы или индивидуальным предпринимателем.

Можно выделить основные проблемы в развитии жилищно-коммунальной отрасли: недостаточное развитие коммунальных систем для обеспечения возрастающих потребностей общества, неравномерное распределение коммунальных мощностей, что приводит к неэффективному использованию ресурсов, высокий уровень морального и физического износа объектов и сооружений, неэффективное использование природных ресурсов в виде потерь ресурсов при транспортировке, низкая эффективность системы управления в жилищно-коммунальном хозяйстве, где проявляется преобладание административных методов хозяйствования над рыночными.

Анализ Федеральной целевой программы «Жилище» позволяет сформулировать принципы построения схем управления и методики их оценки [2]. Принципами, лежащими в основе механизмов формирования и реализации мероприятий Программы, являются: создание основы для раз-

вития сектора исследований и научно-исследовательских разработок технологий для жилищно-коммунального хозяйства, формирование информационно-аналитических и экспертных систем, обеспечение эффективного и целевого использования бюджетных средств и внебюджетных источников. В связи с этим требуется решить достаточно сложные вопросы нормативно-правового обеспечения системы и обмена данными с другими внешними системами, информационно-разъяснительная работа среди населения по освещению целей и задач программы и входящих в ее состав подпрограмм и мероприятий.

Основные мероприятия по реализации подпрограммы «Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры» связаны с разработкой методического обеспечения оценки проектов модернизации объектов коммунальной инфраструктуры и результатов их реализации на принципах государственно-частного партнерства, мониторинга проектов модернизации объектов коммунальной инфраструктуры, реализуемых с использованием средств федерального бюджета, оценки выполнения проектов модернизации объектов коммунальной инфраструктуры, реализуемых с использованием средств федерального бюджета [3].

Недостаточная оперативность получения информации, ограниченная возможность использования имеющейся информации органами исполнительной власти, хозяйствующими субъектами, общественными организациями и гражданами не позволяют использовать информационные технологии в полной мере.

Создание единого информационного пространства обеспечит доступ к достоверной информации об оказываемых коммунальных услугах и их качестве, учета потребителей услуг и поставщиков жилищно-коммунальных услуг.

Совершенствование системы автоматизации отчетности повысит оперативного обмена между органами управления и предприятиями ЖКХ.

На современном рынке программных продуктов известны автоматизированные системы, используемые в управлении жилыми домами. В основном работа таких систем направлена на регулирование технологических параметров теплового пункта, ведения электронного документооборота и т. п.

Для разработки автоматизированной информационной системы необходимо использовать методы оценки качества жилищно-коммунального обслуживания населения, служащие основанием для создания информационной системы мониторинга качества предоставляемых услуг и принятия управленческих решений на жилищном объекте.

Методика оценивания качества жилищно-коммунального обслуживания населения на основе интеллектуальных информационных технологий и созданной модели оценки качества, позволят определить набор параметров, необходимых для жилищно-коммунального обслуживания населения [4].

Информационная технология оценки качества жилищно-коммунального обслуживания населения позволит анализировать и прогнозировать работу управляющей организации и сокращать время на проведение мониторинга.

Внедрение автоматизированной системы оценки качества жилищно-коммунального обслуживания населения в управляющую организацию позволило повысить эффективность в управлении жилыми домами, в том числе сократить процент жалоб жильцов, количество аварий инженерных сетей, затраты на техническое обслуживание на за счет своевременного обнаружения проблемных участков и контроля за их устранением.

Литература

1. Гринберг, А. С. Информационные технологии управления : учеб. пособие для вузов / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачев, А. С. Бондаренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 479 с.

2. Федеральная целевая программа «ЖИЛИЩЕ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fcprdom.ru/prog.php>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус.

3. Подпрограмма «Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры» Федеральной целевой программы «Жилище» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gkh.tver.ru/TGS/gkh/home.nsf/pages/evolutionflats_2002-2010.html, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус.

4. Бялецкая, Е. М. О принципах когнитивного моделирования сложных систем / Е. М. Бялецкая, И. Ю. Квятковская // Вестник АГТУ. – 2006. – № 1 (30). – С. 116–120.