Приложение № 2

к Положению «О конкурсе лучших муниципальных

практик и инициатив социально-экономического

развития на территориях присутствия

Госкорпорации «Росатом» в 2023 году»

**Паспорт практики**

1. Наименование практики

|  |
| --- |
| Разработка и внедрение единого платежного документа за коммунальные услуги |

2. Наименование территории, на которой данная практика была реализована

|  |
| --- |
| ЗАТО Заречный Пензенской области |

3. Предпосылки реализации

*Описание проблемной ситуации или потребности в развитии, послужившей причиной внедрения практики (не более 0,5 страницы)*

|  |
| --- |
| Множество отдельных счетов-квитанций на каждый вид жилищно-коммунальных услуг приводило к низкой собираемости, увеличению времени оплаты жителями всех счетов-квитанций, что создавало неудобство для населения, управляющих и ресурсоснабжающих организаций города. Отсутствие возможности оплатить картой, дистанционно, подать показания по счетчикам дистанционно. Задержка выполнения коммунальных услуг ресурсоснабжающими организациями ввиду недостатка денег на счетах. |

4. Сроки реализации практики

|  |
| --- |
| Формирование команды проекта 2015 год  Создание сайта 2015 год  Разработка приложения по оплате 2015 год  Подключение чат-ботов 2022 год  Подключение виртуального голосового помощника 2023 год. |

5. Показатели социально-экономического развития города, характеризующие положение до внедрения практики *(не более 0,5 страницы)*

|  |
| --- |
| 1. Недополучение ресурсоснабжающими организациями, управляющими компаниями своевременно денежных средств за фактически поставленные ресурсы и оказанные услуги.  2. Несвоевременная оплата по квитанциям за услуги приводит к увеличению задолженности населения.  3. Низкая собираемость ж/к платежей (ниже 85%).  4. Недостаток оборотных средств у ресурсоснабжающих организаций ведет к снижению качества услуг и объема выполненных работ и, как следствие, к неудовлетворенности жителей города.  5. Отсутствие возможности оплатить все коммунальные услуги одним платежом в несколько кликов.  6. Отсутствие возможности дистанционно передавать данные за счетчики по горячей, холодной воде и электроэнергии.  7. Отсутствие безналичной оплаты за коммунальные платежи. |

6. Цель (цели) и задачи практики

|  |
| --- |
| **Цель**  Создание единой информационной системы для населения, обеспечивающей удаленный доступ жителей города к оплате коммунальных платежей, внесение данных за потребленные ресурсы, гарантирующей своевременное получение денежных средств ресурсоснабжающими организациями, управляющими компаниями за фактически поставленные ресурсы и оказанные услуги.  **Задачи:**  1. Создание «Личного кабинета» для каждого пользователя на сайте АО «ЕРКЦ».  2. Обеспечение эффективных коммуникаций между РСО, УК,ТСЖ и АО «ЕРКЦ».  3. Разработка приложения для оплаты за жилищно-коммунальные услуги.  4. Подключение Чат-ботов в социальных сетях и мессенджерах (ВК, Одноклассники, Viber, Telegram)  5. Обеспечение эквайринга системы |

7. Возможности, которые позволили реализовать практику

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание возможности |
| 1. | Поддержка Администрации г.Заречного Пензенской области |
| 2. | Наличие квалифицированного персонала и привлечение дополнительных недостающих компетенций со стороны |
| 3. | Наличие собственных средств для разработки ПО с последующим обслуживанием |
| 4. | Опыт работы АО «ЕРКЦ» в сфере ЖКХ |

8. Принципиальные подходы, избранные при разработке и внедрении практики

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание подхода |
| 1. | Проектный подход – взаимодействие различных структур для достижения общей цели, последовательность внедряемых этапов практики |

9. Результаты практики *(что было достигнуто)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель, единица измерения | Значение показателя | |
| за последний год реализации практики | за весь период реализации |
| 1. | Собираемость ж/к и др.платежей,% | 98-99 | 98-99 |
| 2. | Кол-во услуг в Едином платежном документе, шт. | 20 | 20 |
| 3. | Создан личный кабинет для каждого пользователя на сайте <http://erkc-zato.ru>, шт. | 5000 | 15315 |
| 4. | Заключен договор на эквайринг (подключены все отделения и сайт АО «ЕРКЦ»), шт. | 1 | 2 |
| 5. | Разработано приложение для оплаты за жилищно-коммунальные услуги | 0 | 1 |
| 6. | Подключены Чат-боты в социальных сетях и мессенджерах (ВК, Одноклассники, Viber, Telegram) , шт. | 1 | 5 |

10. Участники внедрения практики и их роль в процессе внедрения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Участник | Описание его роли в реализации практики |
| 1. | Администрация г. Заречного | а) Оказание организационной, юридической и иной поддержки.  б) Администрация ЗАТО г. Заречный Пензенской области, ИНН: 5838000015, ОГРН: 1025801500350, 442960, Пензенская обл, г. Заречный, пр-кт. 30-летия Победы, д. 27 |
| 2. | АО «Единый расчетно-кассовый центр» | а) Инициатор разработки и внедрения практики  б) Акционерное общество «Единый расчетно-кассовый центр» ИНН: 5838045873, ОРГН: 1085838000632, 442960, Россия, Пензенская область, г. Заречный, ул. Строителей, д.4а. |
| 3. | УК, ТСЖ | Предоставление данных |
| 4. | Ресурсо-снабжающие организации, иные поставщики услуг | Предоставление технической информации |

11. Заинтересованные лица, на которых рассчитана практика

|  |  |
| --- | --- |
| Количество граждан, участвующих в реализации практики | Количество граждан, на которых направлен эффект от реализации практики |
| 2 | 58,550 \* |

\* Количество жителей города с учетом итогов Всероссийской переписи населения 2020, проведенной в 2023 году.

12. Краткое описание бизнес-модели реализации практики

|  |
| --- |
| Внедрение практики осуществлялось силами и за счет средств АО «ЕРКЦ» с привлечением специалистов Администрации г.Заречного для консультации и выстраивания коммуникаций. |

13. Краткое описание практики

|  |
| --- |
| В результате внедрения единой информационной системы у жителей города Заречный Пензенской области появилась возможность оплачивать коммунальные услуги на одной платформе, любыми формами оплаты услуг, удобно и легко, при этом получение средств поставщиками услуг стало своевременным, собираемость платежей возросла до 99%.  Разработка и внедрение единого платежного документа за коммунальные услуги (является составной частью дорожной карты, данное мероприятие привело к повышению цифровой зрелости населения г. Заречного) |

14. Действия по развертыванию практики

*Описание перечня мероприятий, которые были предприняты для реализации практики*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Описание мероприятия | Исполнитель |
| 1. | Проведение организационного совещания для выстраивания коммуникаций между РСО, УК,ТСЖ и АО «ЕРКЦ» | Администрация г.Заречного |
| 2. | Заключение договоров с исполнителями услуг (РСО, УК,ТСЖ) | АО «ЕРКЦ» |
| 3. | Разработка формы единого платежного документа (ЕПД) | АО «ЕРКЦ» и Администрация г.Заречного |
| 4. | Выбор подрядчиков для организации сбора платежей с населения (подключение эквайринга в банке, заключение договора с Почтой России | АО «ЕРКЦ» |
| 5. | Организация поездки в г. Санкт-Петербург для заключения договора на разработку программного обеспечения | АО «ЕРКЦ» |

15. Нормативно-правовые акты, принятые для обеспечения реализации практики

*Принятые НПА*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование НПА | Результат принятия НПА |
|  | - | - |

*Измененные НПА*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование НПА | Изменения, внесенные в НПА | Результат внесения изменений |
|  | - | - | - |

16. Ресурсы, необходимые для внедрения практики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Описание ресурса | Для каких целей данный ресурс необходим |
| 1. | Финансовый ресурс | Разработка и внедрение ПО, техническая поддержка работы системы |
| 2. | Кадровый ресурс | Наличие квалифицированных специалистов, обеспечивающих эффективное функционирование системы |
| 3. | Административный ресурс | Содействие внедрению проекта в масштабах города |

17. Выгодополучатели

(*регион, предприниматели, жители т.п.)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Выгодополучатель/ группа выгодополучателей | Описание выгод, полученных в результате внедрения практики |
| 1. | Жители муниципального образования | 1. Оплата по единому платежному документу за все виды коммунальных и жилищных услуг.  2. Возможность оплаты дистанционно через личный кабинет на сайте <http://erkc-zato.ru> и в приложении ЕРКЦ.  3. Возможность просматривать историю начислений и платежей. Контроль платежей.  4. Возможность передавать показания счетчиков с помощью социальных сетей и чат-ботов популярных мессенджеров (ВК, Одноклассники, Viber, Telegram).  5. Получать квитанции в электронном виде. |
| 2. | Предприятия – поставщики жилищно-коммунальных услуг, управляющие организации | 1. Своевременное и полное получение поступивших денежных средств от населения.  2. Прозрачность предоставленной информации.  3. Снижение задолженности населения за жилищно-коммунальные платежи. |
| 3. | Муниципальное образование | 1. Повышение удовлетворенности населения оказанием услуг по оплате за жилищно-коммунальные услуги.  2. Создание актуальной базы данных предприятий-поставщиков жилищно-коммунальных ресурсов, выстраивание активного взаимодействия с ними. |

18. Затраты на реализацию практики

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Статья затрат | Объем затрат,тыс.руб. | Источник финансирования |
| 1. | Затраты на разработку и внедрение программного обеспечения (приложения АО «ЕРКЦ», подключение чат-ботов к сайту, ведение единой базы данных) | 1400,00 | Собственные средства  АО «ЕРКЦ» (в ценах 2023 года) |
| 2. | Ежемесячные затраты на обслуживание | 50,0 | Собственные средства  АО «ЕРКЦ» |

19. Показатели социально-экономического развития города, характеризующие положение после внедрения практики *(не более 0,5 страницы)*

|  |
| --- |
| Положительные изменения:  1. Возможность оплатить сразу все услуги в одном месте;  2. Доступность любых форм оплаты услуг;  3. Собираемость выросла до 99%;  4. Получение средств поставщиками услуг своевременно и в полном объеме.  5. Возможность в одном месте (ЕРКЦ) жителям получить полную и достоверную информацию о жилищно-коммунальных услугах.  В настоящее время ЕПД включает в себя платежи за все жилищно-коммунальные услуги, за услуги связи, телекоммуникационные услуги, за вывоз и размещение твердых коммунальных отходов, взносы на капитальный ремонт общего имущества МКД. В ЕПД содержится информация обо всех услугах, оказанных потребителю в отчетном периоде: о тарифах, об объемах потребленных коммунальных ресурсов, как по индивидуальным приборам учета, так и по общедомовым приборам учета ресурсов. Главное преимущество ЕПД заключается в том, что жителям города не нужно вносить плату по нескольким квитанциям в разных местах. Оплата вносится один раз и в одном месте. При возникновении любых вопросов, связанных с начислением платы за жилое помещение и коммунальные услуги, они могут обратиться в ЕРКЦ, где получат необходимые разъяснения по интересующим вопросам.  ЕРКЦ обеспечило возможность вносить оплату за услуги по ЕПД наличными денежными средствами (через кассы ЕРКЦ, Почты России), путем удержания работодателем из заработной платы сотрудников плату за жилое помещение и коммунальные услуги, оплачивать банковскими картами через терминалы, а также оплачивать безналичным способом, банковским переводом денежных средств со счета на счет через банкоматы, мобильные приложения соответствующих банков, через сайт ЕРКЦ http://erkc-zato.ru.  Через сайт ЕРКЦ http://erkc-zato.ru можно подавать показания счетчиков, получать квитанции в электронном виде, просматривать историю начислений и оплаты платежей. Так же показания счетчиков можно подавать с помощью всех социальных сетей и чат-ботов популярных мессенджеров.  ЕРКЦ ежедневно и в полном объеме перечисляет собранные денежные средства управляющим и ресурсоснабжающим организациям, что позволяет оказывать услуги качественно и в полном объеме. |

20. Краткая информация о лидере практики/команде проекта *(не более 0,5 страницы)*

|  |
| --- |
| Команда специалистов АО «ЕРКЦ». |

21. Ссылки на интернет-ресурсы практики

*Ссылки на официальный сайт практики, группы в социальных сетях и т.п.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ресурса | Ссылка на ресурс |
| 1. | Официальный сайт АО «ЕРКЦ» Заречный | <https://erkc-zato.ru/> |

22. Список контактов, ответственных за реализацию практики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Ответственный (ФИО, должность) | Телефон, электронная почта |
| 1 | Токарев Александр Васильевич, и.о. генерального директора АО «ЕРКЦ» | 89093152812,  [sashat@erkc-zato.ru](mailto:sashat@erkc-zato.ru) |