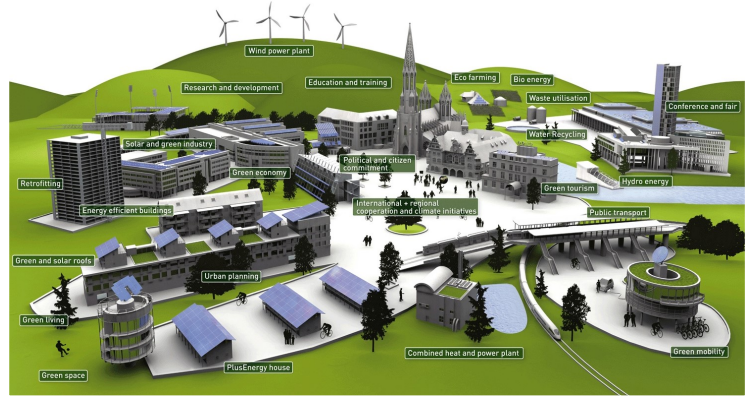


ПРОЕКТ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Проект интеллектуального самоуправления охватывает ряд направлений:

- коммунальные услуги
- социальные услуги
- просвещение и постоянное обучение
- медицинские услуги
- услуги в сфере общественной безопасности
- транспортные услуги
- услуги самоуправления
- формирование сообщества
- и др.



Одновременно реализовать все интеллектуальные системы администрирования услуг сложно и в организационном, и в финансовом смысле, и в смысле их внедрения и использования. Поэтому правильнее организовать их реализацию поэтапно, постепенно включая все предприятия самоуправления, жителей города и района, представителей бизнеса.

Внедряя систему, также будет создаваться единая интеллектуальная база данных всех пользователей и предоставленных им услуг.

На начальном этапе внедрение интеллектуальных систем позволит предприятиям коммунальных и социальных услуг создать и поддерживать единую базу данных потребителей услуг интеллектуального самоуправления, на основании которой будет организовываться обслуживание жителей и предприятий, а также предоставление им нужной информации.

1-й этап развития. Единая система администрирования коммунальных услуг

На этом этапе создаются такие интеллектуальные системы:

1. Единая интеллектуальная автоматизированная система эксплуатации и сбора данных.
2. Единая система администрирования предоставляемых самоуправлением и предприятиями коммунальных услуг.
3. Единая система расчетов, обслуживания и информирования клиентов о предоставленных коммунальных услугах.

Единая интеллектуальная автоматизированная система эксплуатации и сбора данных



Каждый день или месяц с различных объектов, например, жилых и общественных зданий, собираются и анализируются данные, необходимые для их эксплуатации или расчетов за услуги.

Потребители услуг или предприятия, предоставляющие услуги, выделяют время и другие ресурсы для сбора таких данных. Чаще всего эту работу выполняют люди (потребители услуг или работники предприятий), поэтому возможны ошибки, а точность собранных данных низкая.

Все чаще предприятия, предоставляющие услуги, создают свои индивидуальные системы сбора данных и часто для одних и тех же объектов, например, многоквартирных домов. Это значительно увеличивает цену сбора таких данных. В масштабах самоуправления рационально создать единую систему, которая собирала бы все необходимые данные с объектов и распределяла бы их между заинтересованными потребителями и поставщиками услуг.

Это позволило бы проводить более оперативный, эффективный и дешевый анализ состояния объектов и на основе этого анализа предоставлять качественные услуги, уменьшать убытки и стоимость эксплуатации.

Примеры таких единых систем:

- Единая информационная система жилых зданий.
- Единая информационная система управления общественными зданиями.
- Единая информационная система управления сбором отходов и расчетами.

Единая система администрирования предоставляемых самоуправлением и предприятиями коммунальных услуг

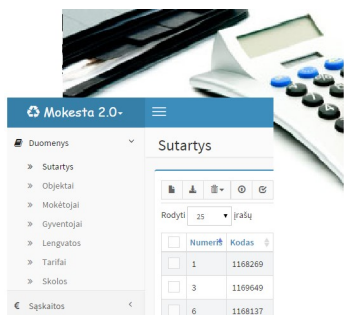
Система позволяет руководству и ее пользователям согласно предоставленным правам:

- в электронной среде управлять деятельностью по обслуживанию потребителей услуг;
- постоянно оценивать и контролировать качество предоставляемых услуг, руководствуясь установленными нормативами, осуществлять контроль выполненных работ и предоставленных услуг;
- оценивать и управлять эффективностью в процессе предоставления коммунальных услуг, руководствуясь установленными нормативами и информацией о ходе работ, это позволяет легко идентифицировать убытки.



Единая система расчетов, обслуживания и информирования клиентов о предоставленных коммунальных услугах

Это единая система обслуживания клиентов и расчетов за все предоставленные услуги, которая:



- администрирует и полностью собирает данные о различных типах предоставляемых всем пользователям услуг;
- по количеству предоставленных конкретному пользователю услуг готовит расчетные документы (счета);
- дает возможность контролировать и управлять ходом расчетов за предоставленные услуги;
- позволяет организовать работу с должниками;

- формирует различные отчеты, которые дают возможность готовить и принимать решения по увеличению эффективности расчетов за предоставленные услуги.

Использование этой системы объединит обслуживание клиентов по следующим услугам:

- взимание сборов;
- расчет за предоставленные услуги по сбору отходов;
- расчет за предоставленные услуги по обслуживанию жилья;
- расчет за потребленную тепловую энергию;
- расчет за потребленную воду и отведенные стоки;
- расчет за постоянно предоставляемые любые другие услуги в данном самоуправлении.

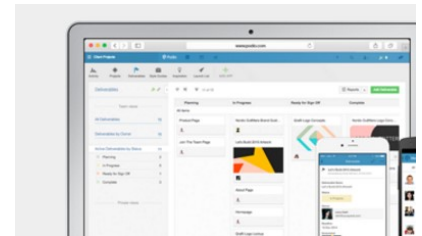
II-й этап развития. Единая система администрирования социальных услуг

На этом этапе развития создается единая система администрирования и мониторинга предоставляемых самоуправлением социальных услуг.

Единая система администрирования и мониторинга предоставляемых самоуправлением социальных услуг

Система предназначена для:

- распределения заданий (работ) по социальным услугам;
- обеспечения качества и мониторинга предоставления социальных услуг;
- контроля работы ответственных специалистов и анализа ее эффективности.

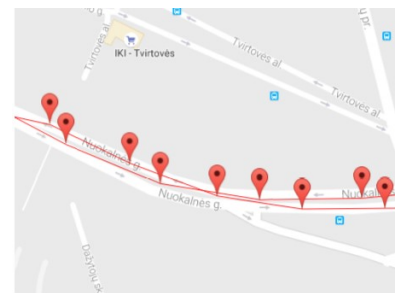


Функции системы:

- накопление информации о лицах, получающих социальные услуги;
- накопление информации об общении ответственных специалистов с получающим услуги лицом (визиты, заявления, пожелания и другая информация);
- накопление информации в одной базе данных;
- предоставление возможности пользоваться накопленной информацией всем пользователям системы в соответствии с предоставленными им правами.

В системе возможно:

- формировать задания на социальные услуги;
- менять статус семей и детей, отображать это в созданных карточках клиента и в их истории;
- оперативно пользуясь GPS системой (системой глобального позиционирования), фиксировать посещения получателей социальных услуг и предоставленные им услуги;
- в случае необходимости создавать маршруты посещений, связывая их с заданиями;
- с помощью мобильной аппликации оперативно вносить данные о посещениях, инцидентах и др.



Работники отдела защиты прав детей и других отделов социального риска для работы в этой системе используют мобильные приложения, внедренные в мобильных телефонах или планшетных компьютерах.

Для реализации проекта интеллектуального самоуправления необходимо:

- решение самоуправления и воля при его реализации, для этого необходимо установить цели и параметры, достижение которых является обязательным;
- эффективное и непрерывное управление проектом со стороны самоуправления и реализующих проект специалистов, необходим сильный и компетентный руководитель проекта;
- выбор юридической структуры функционирования системы (общественное предприятие или одно из существующих предприятий) и развитие ее до требуемого уровня;
- полное использование возможности системы (рекламирование деятельности системы), для этого необходимо оповещение и информирование о возможностях системы и об обучении. Некоторые реализованные проекты потерпели неудачу, т.к. о них никто не знал, т.е. не было предусмотрено, что необходим такой этап и реализация такой задачи. Продолжительность этапа около одного года, учитывая инертность поведения людей и отношение к новшествам.